

## **IMS – Bericht 2019 / 2020**

### **Inhaltsverzeichnis:**

1. Einführung / Vorwort
2. Das IMS der BEBRA Gebäudemanagement- und Service GmbH
  - 2.1. Das Unternehmen BEBRA GmbH
  - 2.2. Schwerpunkte des IMS
  - 2.3. Auswirkungen und Maßnahmen Corona
  - 2.4. Zukunftsaussichten
3. Umweltauswirkungen
4. Maßnahmen und Ergebnisse des IMS
  - 4.1 Umweltleistungen 2019
  - 4.2 KVP 2020

## 1. Einführung / Vorwort

Unser IMS - Integriertes Managementsystem bestehend aus dem Qualitäts- und Umweltmanagement wurde letztes Jahr erfolgreich rezertifiziert. Im nachfolgenden Bericht zeigen wir eine Zusammenfassung unserer Neuerungen und Verbesserungen des letzten Jahres bis heute auf:

Eigentlich sollte dieses Jahr unser 30-jähriges Jubiläum mit großen Kunden- und Mitarbeiter Event, die weiterführende Digitalisierung sowie die Mitarbeitergewinnung und Förderung und die Weiterentwicklung des Umweltschutzes im Fokus stehen.

Doch dann kam alles anders – CORONA hat unsere Pläne durcheinandergebracht und wir haben unsere Prioritäten neu gesetzt. Wir haben unseren Pandemie- und Notfallplan aktualisiert und umgesetzt. Im Fokus steht jetzt insbesondere der Schutz unserer Kollegen und Kunden. Dafür haben wir Desinfektionspläne mit unserem Desinfektor sowie Abstands- und Hygieneregeln erstellt und unsere Betriebsabläufe neu strukturiert (z.B. veränderte Anfangs- und Endzeiten der unterschiedlichen Teams). Unser Einkauf hat die Priorität auf den Kauf von Mund- und Nasenschutz, Desinfektionsmittel (Schnelldesinfektion, Händedesinfektion sowie Desinfektionsspender) und Schutzhandschuhe ausgerichtet. Somit konnten wir unsere Dienstleistung weitestgehend weiterführen. Uns ist es gelungen unsere Firma im Land Berlin als systemrelevant einstufen zu lassen (bevor unser Gewerk als systemrelevant eingestuft wurde), das hat unter anderen unseren Mitarbeitern bei der Suche nach Kinderbetreuung weitergeholfen.

Besonders in der jetzigen Zeit haben wir gesehen, dass wir mit unserer Auftragsstruktur auf dem richtigen Weg sind, wir durften die ganze Zeit weitestgehend weiterarbeiten und mussten unsere Kollegen nicht in Kurzarbeit schicken. Wir werden uns weiterhin bemühen krisensichere Aufträge wie Verkehrssicherungen, Reinigung und Grünpflege in öffentlichen Bereichen und Hausmeisterservice zu stärken und weiter zu akquirieren.

Trotz der gesamten Aufregung und Neuregelungen sind wir auch in den anderen Bereichen ein Stückchen vorangekommen.

Unsere geplanten Events für die Ausbildungssuche mit unseren Partnern ABU, Betriebe – Schule interaktiv und #seidual für die Suche nach Auszubildenden sind zwar ausgefallen, aber wir haben trotzdem unsere Netzwerke erweitert und die nächsten Veranstaltungen durchgeplant. Und drei neue Auszubildende konnten wir bereits für das neue Lehrjahr nachholen.

Die Planung für die weiterführende Digitalisierung geht nun auch wieder voran, neben den digitalen Aktenplan ist auch die elektronische Rechnungsübergabe in Arbeit. Wir haben in der Corona – Zeit unsere IT – Betreuung gewechselt und arbeiten für den Fall der Fälle an weiteren Home – Office Arbeitsplätzen.

Auch an die Umwelt wird bei uns immer gedacht. Wir haben unter anderen am Anfang des Jahres eine neue Waschmaschine mit besserer Energieeffizienz für die Moppwäsche angeschafft. Die Anschaffung einer weiteren Waschmaschine zum Austausch ist für dieses Jahr auch noch geplant.

Alle weiteren Maßnahmen und Planungen stellen wir im Bericht vor.

Katrin Aernecke  
Geschäftsführerin / Managementbeauftragte

## **2. Das IMS der BEBRA Gebäudemanagement- und Service GmbH**

Das IMS ist die Zusammenführung des Umwelt-, Arbeitsschutz-, Datenschutz- und Qualitätsmanagement der BEBRA GmbH. Die Integration dieser Managementsysteme zu einer Einheit eliminiert die Nachteile paralleler Managementsysteme und bietet die Chance zur Verwirklichung einer schlanken Organisation mit Blick auf Kosten, Synergien und Aufwand.

Ein wichtiger Grund für die Entwicklung eines integrierten Managementsystems für die BEBRA GmbH ist die stetige Weiterentwicklung und Optimierung der Geschäfts- und Unternehmensprozesse, die sich aus dem IMS ergeben. Im Mittelpunkt stehen dabei auch Erfolg, die Wertsteigerung und die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens.

Das IMS unterstützt uns insoweit, dass wir dem schnelllebigen Fortschritt unserer Zeit nicht hinterherlaufen, sondern immer mittendrin und vorn dabei sind. Dadurch passen wir die Themen Kundenorientierung, Dienstleistungsqualität und Umweltschutz in unserem Unternehmen immer der Zeit an, ohne ihren eigentlichen Sinn und Zweck zu verfehlen. Hierbei entsteht auch unser kontinuierlicher Verbesserungsprozess.

### **2.1. Das Unternehmen BEBRA Gebäudemanagement- und Service GmbH**

Wir sind ein im Jahr 1990 gegründetes, anerkanntes und modernes Dienstleistungsunternehmen mit Sitz in Köpenick (Berlin). Das Unternehmen ist eine GmbH. Die Gesellschafter der BEBRA GmbH sind Fritz – Jürgen Aernecke und Gorden Aernecke.

Die BEBRA GmbH ist im März 2020 – 30 Jahre alt geworden. Von diesen 30 Jahren sind wir schon seit 15 Jahren ein zertifiziertes Unternehmen. Die Unternehmung umfasst ein komplexes Leistungsspektrum des Facilitymanagements. Dabei setzen wir den Schwerpunkt unserer Geschäftstätigkeit auf die Sparten Gebäudereinigung, Grünanlagenpflege, Baumpflege, Winterdienst, Aufzugspflege, Glasreinigung sowie Hausmeister- und Hauswartservice.

Unser Ziel ist es, den Kunden fachlich fundierte, praxis- und umweltgerechte Dienstleistungen zeitnah zu bieten.

Das Unternehmen ist seit der Gründung stetig gewachsen und hat seine Marktposition in Berlin und Brandenburg gefestigt. Wir sind seit 1995 Ausbildungsbetrieb, da die Jugendförderung für uns sehr wichtig ist. Für alle Mitarbeiter ist die Erlangung und Erhaltung der Kundenzufriedenheit als Hauptunternehmensziel oberstes Gebot. Die BEBRA GmbH ist Mitglied in der Handwerkskammer Brandenburg, der Industrie- und Handelskammer, Innung des Gebäudereiniger-Handwerks und der Bau- Berufsgenossenschaft Hannover. Darüber hinaus sind wir im Unternehmer- und Lieferantenverzeichnis des Senats von Berlin gelistet und Mitglied im Qualitätsverbund der Gebäudedienstleister. Ebenso sind wir den Bundesverband Unternehmens Grün beigetreten und Mitglied bei mehreren Wirtschaftsverbänden.

Die BEBRA Gebäudemanagement- und Service GmbH ist die Mutter GmbH der BEBRA Unternehmensgruppe.

## **2.2 Schwerpunkte des IMS**

Das integrierte Managementsystem ist im weitesten Sinne der Ordnungsrahmen für die inneren Strukturen der BEBRA GmbH. Hierdurch wird ein Gleichgewicht zwischen Ordnung und Freiräumen und zwischen Verwalten und Gestalten hergestellt. Das ist ein wichtiger Beitrag zu inneren Unternehmensordnung. Dies zeigen auch in der Außendarstellung einen starken Zusammenhalt und die Qualität des Unternehmens.

Ein weiterer wichtiger Punkt für die Durchführung des IMS ist, dass wir uns bei der heutigen Schnelllebigkeit und den gegebenen Anpassungsdruck in der Wirtschaft durchsetzen und in unserer Branche umwelt- und qualitätsbezogen auf den neusten Stand bleiben. Darüber hinaus setzen wir unseren Schwerpunkten im IMS auf die Kundenorientierung- und Kundenzufriedenheit, nachhaltige Verbesserung unserer Prozesse und Strukturen und auf einen gezielten Umgang mit Ressourcen. Außerdem steht bei uns im Vordergrund die Reduzierung von Emissionen, Abfall und Abwasser. Es findet eine Verzahnung wirtschaftlicher Aspekte mit dem Umweltschutz statt. Das IMS wird aber auch zur Steigerung der Mitarbeitermotivation und Zufriedenheit eingesetzt.

Im Großen und Ganzen werden durch die Integration der Managementsysteme zu einer Einheit die Nachteile paralleler Managementsysteme eliminiert. Dadurch nutzen wir die Chance zu der Verwirklichung einer schlanken Organisation mit Blick auf Synergien, Kosten und Aufwand. Dabei wird uns die neue High Level Struktur der Normen eine große Hilfe sein.

### **2.3 Auswirkungen und Maßnahmen Corona**

Aufgrund der Corona – Pandemie und deren gesundheitlichen und gesetzlichen Folgen mussten wir dieses Jahr unsere Prioritäten neu setzen und unsere Betriebsabläufe und Prozesse neu strukturieren.

In erster Linie ging es uns vor allem um den Schutz und die Gesundheit unserer Mitarbeiter und Kunden. Aber wir wollten auch nicht unser Unternehmen zum Stillstand bringen und damit viele Existenzen in Gefahr bringen. Das heißt es mussten Pläne für neue Betriebsabläufe und Strukturen erstellt werden, damit unsere Mitarbeiter ohne Ansteckungsgefahr weiterarbeiten können und wir unsere Dienstleistungserbringung bei den Kunden sicherstellen können.

Wir haben unseren Pandemieplan sowie unseren Notfall- und Krisenplan aufgrund dieser neuen Situation aktualisiert und mit unseren Mitarbeitern umgesetzt. Eine gute Hilfe hierbei war unser Partner die Innung des Gebäudereinigerhandwerk.

Wir haben unsere Mitarbeiter mit allen notwendigen Schutzvorrichtungen und Schutzkleidungen (Mund – Nasen – Schutz, Handschuhen, Händedesinfektion und Schnelldesinfektion) ausgestattet. Es wurden alle Kollegen von unserem Desinfektor in die Hygiene- und Abstandsregelungen eingewiesen. Wir haben die Anfangs- und Endzeiten der einzelnen Teams so abgeändert, dass sie sich nicht mehr über den Weg laufen (dokumentiert). Die Pausen- und Aufenthaltsräume sowie Arbeitsräume wurden mit Desinfektionsspendern ausgestattet und jeder Raum wird nach Nutzung nach einen Desinfektionsplan desinfiziert. Die Desinfizierung wird dokumentiert. Teambesprechungen finden nur noch per Telefon oder E-Mail bzw. im Freien mit Abstand statt. Des Weiteren haben wir den Mitarbeitern Firmenausweise ausgestellt, die bescheinigen, dass ihre Arbeit systemrelevant ist und sie auf Arbeit gehen können.

Gleichzeitig haben wir für unsere Kunden Notfall- und Krisenpläne erstellt und diese (z.B. BIM) haben uns dann bestätigt, dass wir für das Land Berlin systemrelevant sind. Mit diesen Schreiben konnten wir unter anderen unsere Mitarbeiter bei der Kinderbetreuung bei ihrer Kita unterstützen. Ebenfalls haben wir für die Kollegen flexiblere Arbeitszeiten geschaffen damit sie es bei der Organisation der

Kinderbetreuung leichter haben. Wir haben unter anderen einen Fahrdienst für unsere Mitarbeiter organisiert und damit die Fahrten mit öffentlichen Verkehrsmitteln weitestgehend eingedämmt und dadurch die Ansteckungsgefahr der Kollegen minimiert.

Priorität für unseren Einkauf ist auch jetzt, wo sich die Lage etwas entspannt hat, Desinfektionsmittel und Schutzkleidung auf Vorrat zu bestellen damit wir auch für eine eventuelle zweite Welle gewappnet sind.

Mit unseren Maßnahmen und vor allem unserer Auftragsstruktur konnten wir sicherstellen, dass wir keinen Mitarbeiter in Kurzarbeit schicken mussten. Reinigungsaufträge, die uns aufgrund von HOME OFFICE (Bürokomplexe) oder gesetzlichen Auflagen (KITAS) weggebrochen sind, konnten wir durch Zusatzaufträge wie zum Desinfektionsreinigungen wieder auffangen.

Durch die Krise ist unser Firmenverband wieder enger zusammengedrückt und hält noch besser zusammen. Die Höhe der Krankentage sind deutlich zurückgegangen und die Bereitschaft für die Unterstützung bei den Kollegen untereinander ist größer geworden.

Allerdings ist die momentane Situation aufgrund von Neuregelungen weiterhin angespannt und von viel Arbeit geprägt. Die gesetzliche Absenkung der Mehrwertsteuer hat einen riesigen bürokratischen Mehraufwand für uns, da wir alle Jahresrechnungen stornieren müssen dazu kommt das wir Gutschriften und neue Rechnungen erstellen müssen. Leider ist hier der Aufwand größer als der Nutzen. Aufgrund der aktuellen Abstandsregelungen und Home -Office-Regelungen bei Kunden und Behörden haben wir einen Mehraufwand bei Abzeichnungen von Leistungsnachweisen (als FAX u./o. Mail) bei Kfz – Zulassungen und vielen mehr.

Wir haben in dieser Zeit unsere IT – Betreuung zu Gunsten eines größeren Dienstleisters gewechselt. Zum einen, weil wir mit unserer Betreuung nicht zufrieden waren und zum anderen war bei der kleineren Firma keine Vertretung bei Ausfall vorhanden. Das war uns zu unsicher. Durch diese Umstellung haben wir uns nun die Möglichkeit geschaffen ohne Probleme bei Bedarf weitere Home – Office Arbeitsplätze einzurichten.

## 2.4 Zukunftsaussichten

Die BEBRA GmbH schaut trotz der Corona- Pandemie positiv in die Zukunft. Wir haben in den letzten zwei Jahren viel erreicht und wollen das erreichte jetzt weiter stabilisieren, aber auch weiterentwickeln.

Ein großes Thema neben der Corona - Pandemie wird die Digitalisierung bleiben – auch in unserem Gewerk. Wir haben hierbei schon einiges erreicht, wie die Entwicklung eigener Apps zur Auftragsabwicklung im Hausmeisterbereich. Vielen Mitarbeitern stehen bereits Smartphones und Tablets zur Unterstützung Ihrer Arbeit zur Verfügung. Doch das ist erst der Anfang. Wir haben in dieser Richtung noch viel vor und bleiben immer am Ball was Neuentwicklungen betrifft.

Ebenfalls werden die Mitarbeitergewinnung, Mitarbeitermotivation und Qualifizierungen zu Fachkräften ein zentrales Thema bleiben. Damit wir Auszubildende finden, werden wir weiterhin zu Ausbildungsmessen gehen. Wir sind Kooperationen mit der ABU Akademie für Berufsförderung und Umschulung gGmbH sowie mit dem Netzwerk für Alleinerziehende, der Aktion Schule- Betrieb – interaktiv und der Initiative #seidual beigetreten und weiteren Praktikumsgesellschaften eingegangen, um aktiv Auszubildende und Quereinsteiger zu finden. Weiterhin sind wir in den sozialen Netzwerken aktiv, um mehrere Menschen mit unseren Stellenausschreibungen zu erreichen. Wir bieten parallel Deutschkurse für Mitarbeiter an, deren Muttersprache nicht Deutsch ist. Damit die Kommunikation mit den Kollegen und den Kunden gegeben ist. Ein ebenfalls großes Projekt für die Zukunft ist, dass wir einigen Mitarbeitern den Erwerb des Führerscheins ermöglichen. Unsere Fachkräfte lernen die anderen Mitarbeiter an und wir schicken diese gleichzeitig zu externen Weiterbildungen.

Wir haben unser Qualitätssicherungskonzept komplett überarbeitet. Hierbei werden wir prüfen, ob unsere Neuerungen funktionieren und ob wir diesen Prozess noch weiter optimieren können.

Natürlich haben wir auch immer den Umweltschutz in Blick und werden prüfen inwieweit wir auf akkubetriebene Geräte und Maschinen umstellen können. Ebenso prüfen wir, inwieweit wir unsere dieselbetriebenen KFZ gegen benzinbetriebene Kfz oder auch gegen Elektroautos austauschen können.

Des Weiteren haben wir bei uns im Unternehmen da Projekt zum Artenschutz von Bienen und Insekten gestartet und hoffen, dass wir damit unsere Kunden, Mitarbeiter und Lieferanten zum Mitmachen aktivieren.

### 3. Umweltauswirkungen

Wir unterscheiden zwischen direkten und indirekten Umweltauswirkungen. Zu den direkten Umweltauswirkungen zählen wir den Verbrauch an Ressourcen im Zusammenhang mit unseren Infrastrukturen und den Tätigkeiten in Dienstleistung und Verwaltung. Näher betrachtet werden insbesondere: Energieverbrauch, Arbeitsmittel und Arbeitsweg, da hier die negativen Umweltauswirkungen Abgase, Staub, Lärm, Abwärme, Abfälle und Abwasser entstehen. Um dies mit unserem Engagement für die Umwelt zu verbinden, versuchen wir die negativen Umweltauswirkungen durch unsere Dienstleistung so weit wie möglich zu vermeiden, reduzieren, filtern, neutralisieren und fachgerecht zu entsorgen. Als indirekte Auswirkungen auf die Umwelt betrachten wir Ergebnisse unserer Tätigkeiten welche das Umweltverhalten der Öffentlichkeit sowie deren Sensibilität für Umweltbelange zu beeinflussen vermögen, sei es auf Grund von Beratungen in konkreten Fällen oder durch die Erarbeitung von Entscheidungsgrundlagen zur Umweltpolitik. Da zukommt, dass wir auch als Vorbild für unser Umweltverhalten dienen wollen.

Weitere Beispiele hierfür werden in dem Punkt Maßnahmen und Ergebnisse des IMS aufgeführt.

### 4. Maßnahmen und Ergebnisse des IMS

In den Jahren 2019 und 2020 haben wir viel erreicht.

#### 4.1. Umweltleistungen 2019

✓ **Stromverbrauch 2019**

Im Jahr 2019 ist der Stromverbrauch gesunken. Wir haben im Jahr 2019 – 35.677 kWh verbraucht. Wir haben weniger Strom verbraucht, weil wir dabei sind unsere Waschmaschinen gegen neuere Waschmaschinen mit besserer Energieeffizienz austauschen. Dieses Jahr wollen wir noch eine weitere Waschmaschine austauschen.

✓ **Wasser- und Abwasserverbrauch 2019**

Der Wasser- und Abwasserverbrauch ist durch die neuen Waschmaschinen gesunken. Und das obwohl wir unsere Waschleistung deutlich erhöht haben. Wir haben 2019 ca. 200 m<sup>3</sup> weniger Wasser verbraucht. Wir haben insgesamt im Jahr 2019 – 1.720 m<sup>3</sup> Wasser verbraucht.

✓ **Heizölverbrauch 2018**

Aufgrund eines milderen Winters und unserer Dämmungsmaßnahmen im Bürogebäude ist unser Heizölverbrauch niedriger als im Jahr 2018. Wir haben insgesamt 6318,00 l Heizöl verbraucht.

✓ **Abfallaufkommen**

Das Abfallaufkommen im Unternehmen ist branchenüblich. Sonderabfälle fallen nicht an. Zur besseren Verwertung sind bereits gekennzeichnete Behälter in den Geschäftsräumen für die verschiedenen Abfallfraktionen aufgestellt wurden. Zusätzlich zu den bereits eingeleiteten Maßnahmen erfolgt eine weitere Trennung des Restabfalls durch einen externen Fachentsorgungsbetrieb. Unser Unternehmen wird der umweltgerechten Entsorgung der leeren Reinigungsmittelbehälter durch Rückführung an die Lieferanten gerecht. Die Entsorgung von Pappe / Papier erfolgt fachgerecht über ein Recyclingunternehmen. Die in der Verwaltung anfallenden Tuner und Tintenkartuschen werden bis zur Rückführung an den Lieferanten in einer Sammelbox zwischengelagert. Die Abfallentsorgung bei unseren Kunden richten sich nach seinen Bestimmungen.

## 4.2. KVP 2019

Die Korrektur- und Verbesserungsprozesse im Unternehmen laufen infolge der Systematisierung durch das IMS mit neuer Effektivität ab. Trotz der guten Entwicklung ist das Bewusstsein ständig wach zu halten, dass wir es mit fortlaufenden Prozessen zu tun haben. Deren Kontrolle und Analyse wird immer wieder Steuerungsmaßnahmen und aktuelle Reaktionen erfordern. Schwerpunkte in unserem KVP werden auch im Jahr 2019 – 2020 unser Qualitätssicherungsprozess sowie die Kommunikation innerhalb und außerhalb des Unternehmens sein. Die Motivation und Schulung unserer



**IMS**  
**Bericht 2019 / 2020**

Integriertes Managementsystem  
DIN ISO 14001 / DIN ISO 9001

IMS – Bericht 2019 / 2020  
Erstellung: 29.07.2020

Mitarbeiter stehen im Zentrum der Führungstätigkeit. Ebenfalls vordergründig ist die ständige Verbesserung von Umwelt- und Arbeitsschutz.