

IMS – Bericht 2017 / 2018

Inhaltsverzeichnis:

1. Einführung / Vorwort
2. Das IMS der BEBRA Gebäudemanagement- und Service GmbH
 - 2.1. Das Unternehmen BEBRA GmbH
 - 2.2. Aktualisierung IMS – Inkludierung und Anpassung durch die Revision der ISO 9001 : 2015 und ISO 14001 : 2015
 - 2.3. Schwerpunkte des IMS
 - 2.4. Zukunftsaussichten
3. Umweltauswirkungen
4. Maßnahmen und Ergebnisse des IMS
 - 4.1 Umweltleistungen 2017
 - 4.2 KVP 2017

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:

Dieses und letztes Jahr stand bei uns besonders der Datenschutz nach der neuen DSGVO im Fokus. Wir haben unser Unternehmen und unser Handeln nach der DSGVO ausgerichtet und die neuen Verfahrensanweisungen und Regelungen in unser integriertes Management aufgenommen.

Weiterhin haben wir einen großen Schritt in der Digitalisierung vorgenommen. Die Protokolle (z.B. Baumkontrollen, Hausmeisterkontrollen und Aufzugswartungen), die wir für viele Kunden erstellen müssen, werden gleich Vorort von dem jeweiligen Mitarbeiter in ein Tablet eingearbeitet und per Mail an den Kunden gesendet.

Dadurch spart unser Unternehmen sehr viel Papier und auch Arbeitszeit ein.

Wir haben ein neues Qualitätssicherungskonzept eingeführt und umgesetzt. Dazu gehören unter anderen eine neue E – Mail – Adresse qualitaetssicherung@bebra-service.de . Hier haben unsere Kunden die Möglichkeit Ihre Verbesserungswünsche, Mängel und Beschwerden anzugeben. Diese werden dann bei uns intern an den zuständigen Kollegen weiter gemeldet und dort dann bearbeitet. Dies ermöglicht uns eine schnellere Reaktionszeit. Unsere Kunden haben die Neuerung sehr wohlwollend zur Kenntnis genommen und nutzen diese neue Art der Kommunikation. Des Weiteren haben wir eine App für eine Qualitätskontrolle eingeführt. Momentan wird diese nur für einen Kunden verwendet. Aber hier besteht der Plan diese App für alle Kundenobjekte auszuweiten.

Ebenso wichtig und vordergründig ist die Mitarbeitergewinnung und Förderung. Wir haben in dieser Hinsicht viel vor. Unter anderen haben wir einen Compliance Regelung mit unseren Mitarbeitern eingeführt. Dazu steht ein Bonussystem für unsere Mitarbeiter in Zusammenarbeit mit der Firma Edenred auf dem Plan. Auf den nächsten Seiten werden wir hierzu kommen.

Ebenfalls ist dieses Jahr unter anderen durch das neue Qualitätssicherungskonzept der KVP weiter voran geschritten und wir freuen uns schon auf die neuen Herausforderungen im nächsten Jahr.

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 2018 – 28 Jahre alt geworden. Von diesen 28 Jahren sind wir schon seit 13 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. Aktualisierung IMS – Inkludierung und Anpassung durch die Revisionen der ISO 9001 : 2015 / ISO 14001 : 2015

Bei der DIN ISO EN 9001 und bei der DIN ISO EN 14001 hat eine Revision stattgefunden. Die beiden Normen wurden an die High Level Struktur angepasst. Diese Änderungen sollen die Integration von mehreren Managementsystemen erleichtern. Die wichtigsten Änderungen sind:

- ✓ Einbindung der Managementsysteme in die strategische Ausrichtung des Unternehmens
- ✓ Erweiterung der Zielgruppen, das heißt das interessierte Parteien und ihre Anforderungen identifiziert werden müssen
- ✓ Die Wichtigkeit des Prozessmanagements wird erhöht. Neu ist, dass bei der Festlegung der Prozesse Folgendes bestimmt wird:
 - Erwartete Ergebnisse der Prozesse
 - Leistungsindikatoren zur Prozesslenkung
 - Verantwortungen und Befugnisse
 - Risiken und Chancen, die die Zielerreichung der Prozesse beeinflussen könnten
- ✓ Verteilung der Verantwortlichkeiten
- ✓ Risikomanagement
- ✓ Wissensmanagement
- ✓ Dokumentation – mehr Spielraum

Es gibt für die Einarbeitung der Änderungen der Revision in das eigene Managementsystem eine Übergangsfrist bis zum Jahr 2018. Wir haben hierfür einen Zeitplan erstellt und haben bereits alle Änderungen fristgemäß eingearbeitet und umgesetzt.

Zeitplan für die Anpassung der Neuerungen:

- ✓ Änderung und Aktualisierung des Handbuchs des IMS
bis 01.01.2016 erledigt
- ✓ Einbindung der Managementsysteme in die strategische Ausrichtung
bis 01.07.2016 erledigt
- ✓ Identifizierung interessierter Parteien und ihre Anforderungen
bis 01.07.2016 erledigt
- ✓ Ermittlung Risiken und Chancen
bis 01.07.2016 erledigt
- ✓ Neugliederung der Dokumente nach den Revisionen
bis 01.11.2017 erledigt
- ✓ Einbindung und Aktualisierung Risikomanagement
bis 01.11.2017 erledigt
- ✓ Einbindung Wissensmanagement
bis 01.12.2017 erledigt
- ✓ Aktualisierung der Verfahrensanweisungen
bis 01.11.2017 erledigt

2.3.1 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 zeigt 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 zur 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.

2.4 . Zukunftsaussichten

Die BEBRA GmbH schaut positiv in die Zukunft. Wir haben in den letzten zwei Jahren viel erreicht und wollen das erreichte jetzt weiter stabilisieren, aber auch weiter entwickeln.

Ein großes Thema 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 wird 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 und weiteren Praktikumsgeellschaften eingegangen um aktiv Auszubildende und Quereinsteiger zu finden. Parallel bieten wir 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.

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 2017 und 2018 haben wir viel erreicht.

4.1. Umweltleistungen 2017

✓ **Stromverbrauch 2017**

Wir haben im Jahr 2017 aufgrund des Ausbaus der neuen Waschhalle und des Einsatzes von drei Industriewaschmaschinen ist unser Stromverbrauch gestiegen. Wir haben im Jahr 2017 - 29159 kWh verbraucht.

✓ **Wasser- und Abwasserverbrauch 2017**

Der Wasser- und Abwasserverbrauch ist durch die drei Industriewaschmaschinen die dadurch erhöhte Waschleistung um ca.

361 m³ gestiegen. Wir haben insgesamt im Jahr 2017 – 1165 m³ Wasser verbraucht.

✓ **Heizölverbrauch 2017**

Aufgrund des langen Winters und der Vergrößerung des Bürogebäudes ist unser Heizölverbrauch höher als im Jahr 2016. Wir haben insgesamt 7.496 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 Zurückführung an den Lieferanten in einer Sammelbox zwischen gelagert. Die Abfallentsorgung bei unseren Kunden richten sich nach seinen Bestimmungen.

4.2. KVP 2017

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 2017 – 2018 unser Qualitätssicherungsprozess sowie die Kommunikation innerhalb und außerhalb des Unternehmens sein. Die Motivation und Schulung unserer Mitarbeiter stehen im Zentrum der Führungstätigkeit. Ebenfalls vordergründig ist die ständige Verbesserung von Umwelt- und Arbeitsschutz.