

über

## Erfahrungen, Projekte und Perspektiven

Integrierte Managementsysteme

Ausgabe 12/2006

### DB Regio erringt Zertifikate für das IMS der Region Nord

Dipl.-Ing. Peter Herger, GUT Unternehmens- und Umweltberatung GmbH

Die GUT Unternehmens- und Umweltberatung GmbH erhielt den Auftrag, die Region Nord der DB Regio AG zur Zertifizierung zu führen. Angestrebt wurden die Zertifikate nach DIN EN ISO 9001 (Qualitätsmanagement), nach DIN EN ISO 14001 (Umweltmanagement) und eine Konformitätsbestätigung nach OHSAS 18001 (Arbeitssicherheitsmanagement). Aufgebaut und eingeführt wurde dazu ein integriertes Managementsystem (IMS), das den Vorteil bietet, themenbezogene Regelungen und sich überschneidende Normforderungen nur einmal zu behandeln.

Die Region Nord der DB Regio AG



Die Region Nord der DB Regio AG umfasst seit Jahresbeginn 2006 die Flächen der Länder Schleswig-Holstein, Hamburg, Niedersachsen und Bremen. Der Sitz der Regionalleitung ist in Hannover angesiedelt. Die Betriebe Braunschweig und Bremen sowie die Regionalbahn Schleswig-Holstein in Kiel setzen die mit den Verkehrsträgern vertraglich

vereinbarten Nahverkehrsleistungen um.

Ausgewählte Zahlen verdeutlichen die Komplexität des Unternehmens (Ca.-Angaben):

- 2.770 Mitarbeiter
- 2.800 Züge täglich
- 99,6 Mio. Reisende jährlich
- 52,7 Mio. Zugkilometer jährlich

Voraussetzungen für die erfolgreiche Zertifizierung

In das IMS wurden alle Unternehmensbereiche (Produktion und Technik, Marketing und Vertrieb, Personal, Finanzen und Controlling) einbezogen. Gemäß dem regionalen Meilensteinplan wurden im Jahr 2006 alle Standorte zur Bereitstellung und betriebsnahen Instandhaltung nach den drei Basisnormen erfolgreich zertifiziert. Alle anderen Bereiche folgen im Jahr 2007 im Rahmen des mittlerweile bundesweiten Zertifizierungsverfahrens der DB Regio AG.

In den zurückliegenden Monaten wurden deshalb ein angepasstes Management-Handbuch gestaltet und in zahlreichen Arbeitsgruppen die zentralen Prozesse des DB Personenverkehrs an die Anforderungen der Region angepasst. Das gegenwärtig immer noch weiter wachsende Managementsystem wurde mit Unterstützung der GUT

### In dieser Ausgabe

iMS für DB Regio, Region Nord ..1	
Das besondere Managementsystem bei Hagemann Logistic ....2	
Auditoren als Seelsorger?.....3	
ISO 22000 für die Lebensmittelindustrie.....3	
VDI-Arbeitskreis Umwelttechnik feiert 20. Geburtstag.....3	
Neuerungen in der abfallwirtschaftlichen Nachweisführung .....3	
Weiterbildung für Efb-Sachverständige .....4	
Auditorenausbildung.....4	
Seminartermine .....4	
Impressum.....4	

mehrmals intensiv auditiert und auf dieser Basis verbessert. Die Leiter der Betriebe und die Regionalleitung in Hannover erarbeiteten das Managementreview gemeinsam mit der GUT.

Insgesamt ist es damit gelungen, den vom Markt geforderten kontinuierlichen Verbesserungsprozess auf eine breite und solide Basis zu stellen.



## Das besondere Managementsystem der Hagemann Logistic und Transport GmbH

Dr.-Ing. Ralf Freise, GUT Unternehmens- und Umweltberatung GmbH

Die Hagemann Logistic und Transport GmbH hat ihren Hauptsitz in Velten nordwestlich vor den Toren Berlins. Nacheinerschweren Zeit vor gut 3 Jahren konnte der Umsatz durch die Mitarbeiter und die neue Unternehmensleitung von 9 auf aktuell 20 Mio € gesteigert werden. Mit ca. 180 Mitarbeitern arbeitet das Unternehmen jetzt in den Bereichen:

- Nationale und internationale Transporte für Teil- und Komplettladungen
- Stückguttransporte im Verbund GEL Express und CTL Cargo Trans Logistik
- Lager und Logistik



- Logistikconsulting und
- LKW-Werkstatt (auch für externe Kunden)

Aufgrund von Lieferantenforderungen, zur Stabilisierung des Wachstumskurses und zur kontinuierlichen Leistungssteigerung wollte das Unternehmen ein Managementsystem aufbauen, das gem. ISO 9001:2000 zertifiziert werden sollte. Die GUT wurde als Berater (Coach) hinzugezogen.

Die Arbeiten zum Aufbau des Managementsystems wurden im September 2005 aufgenommen und konnten im November 2006

mit dem Zertifizierungsaudit durch die DEKRA Certification GmbH zu einem sehr erfolgreichen Ende gebracht werden. Die untere Abbildung zeigt den Gesellschafter Geschäftsführer Herrn Andreas Schulz, wie er sich bei seinen Mitarbeitern bedankt und ihnen gratuliert. Sofern die Zertifizierungsstelle der DEKRA den Ergebnissen der beiden Gutachter Herr Mengemann und Herr Fischer folgt, steht der Zertifikatsübergabe im Dezember nichts mehr im Wege.

Doch was ist nun das Besondere?

Die von der ISO 9001:2000 geforderte Prozessorientierung wird in vielen Managementsystemen nur halbherzig realisiert, wodurch außer dem Zertifikat weitere positive Effekte ausbleiben.

In einem eintägigen Einführungsworkshop wurden u.a. die **Prozesslandschaft** identifiziert und die **Prozessverantwortlichen** festgelegt. Durch das Modellieren seiner eigenen Prozesse wurde der Qualitätsmanagementsystemverantwortliche Herr Jörg Marquardt

im Training on the job zum Modellieren von Geschäftsprozessen mit einem **datenbankbasierten Tool** geschult, sodass er nun in der Lage war, mit den Prozessverantwortlichen gemeinsam die Prozesse zu modellieren. Hervorzuheben ist die **konsequente Visualisierung**, die das Arbeiten mit Prozessen im Team erst ermöglicht. Dies erfolgte in Anlehnung an das turtle-Diagramm aus dem automotive Sektor. Dadurch entfielen große zeitraubende Workshops, die die halbe Firma lahmlegen, aber es wurden die Prozesse dargestellt, die tatsächlich stattfinden, wodurch eine wesentliche Grundlage für die Akzeptanz gelegt wurde. Regelmäßige **Prozesseigenbewertungen** durch das Prozessteam stellen die Einbindung weiterer Prozessteammitglieder sicher und gewährleisten die kontinuierliche Verbesserung; die Schulung ergibt sich dabei als Nebeneffekt.

Eine Vielzahl weiterer Aspekte (**Web-basiertes Portal, Kennzahlensystem** ...) kann hier aus Platzgründen nicht dargestellt werden, jedoch stehe ich für Informationen jederzeit gern zur Verfügung.



## Auditoren als Seelsorger? oder Die soziale Komponente der Auditorentätigkeit

Dr. Anke Kühner, Susanne Petersen, ecco Unternehmensberatung GmbH Oldenburg

Während der alljährlichen Managementsystem-Audits findet sich so mancher Auditor in einem unvermeidlichen Spagat wieder: Die Geschäftsführung fordert die objektive Überprüfung und Verbesserung des Managementsystems, die auditierten Mitarbeiter dagegen oftmals Nachsicht bei nicht vollständig erfüllten Forderungen vergangener Audits.

Wie jedoch lässt sich dieser Zwiespalt auflösen? Entscheidend ist hier die soziale Komponente der Auditorentätigkeit. Einerseits gilt es, den Auditierten zu vermitteln, dass Audits keine „Prüfungen“ sind. Andererseits können vorhandene Probleme in eine motivierte Zusammenarbeit am Managementsystem umgewandelt werden. Voraussetzung hierfür ist neben einer zielorien-

tierten Gesprächsführung auch das Zuhören und Nachfragen können. Grundlegendes Werkzeug ist demzufolge neben dem Fachwissen der Auditoren vor allem die Fähigkeit zur Kommunikation. Äußerungen nicht persönlich zu nehmen und immer im Sinne der „Sache“ zu diskutieren, sind dabei notwendige Eigenschaften.

Auditieren bedeutet also nicht nur das Hinterfragen und die Weiterentwicklung des Managementsystems, sondern auch Offenheit und Neugier für die „Welt“ und die Sichtweisen der Auditierten. Nur so ist eine Zusammenarbeit möglich, die das Managementsystem wirklich voran bringt.

Unterstützung beim Erwerb der beschriebenen Kompetenzen bietet Ihnen die Auditorenausbildung der GUT (Seminartermine auf Seite 4).

## ISO 22000 – Chance zur Effizienzsteigerung in der Lebensmittelindustrie

Dr.-Ing. Ralf Freise, GUT GmbH

In der Lebensmittelindustrie wird die ISO 9001 als nicht ausreichend erachtet, was im internationalen Rahmen zur Entwicklung einer Vielzahl von Standards mit entsprechend hohem Aufwand bei den Unternehmen führte.

Die noch recht neue ISO 22000 verbindet die Forderungen der ISO 9001, ISO 14001, des IFS/BRC sowie HACCP-Elemente. Die ISO 22000 bietet die Chance zu einem Abgleich der verschiedenen Standards und damit zu einer Harmonisierung.

Daher ist jetzt ein idealer Zeitpunkt, um vorhandene oder noch zu erstellende Lebensmittelsicherheitsmanagementsysteme zu einem geschlossenen Unternehmensmanagementsystem zu-

sammenzuführen bzw. aufzubauen. Durch die Anwendung der von GUT und abbex entwickelten Prozessmanagementsysteme lassen sich nicht nur viele Dinge entbürokratisieren, sondern auch die Weichen in Richtung kontinuierlicher Verbesserung der Unternehmensleistung stellen.



## 20 Jahre VDI-Arbeitskreis Umwelttechnik

Helgard Jürgens, GUT GmbH

Der Arbeitskreis Umwelttechnik im Bezirksverein Berlin-Brandenburg des Vereins Deutscher Ingenieure ist im Januar 1987 von Herrn Dr. Lieback (jetzt GUT Cert) und einigen Ingenieur-Kollegen gegründet worden. Nach der Aufbauphase übernahm Herr Herger die Leitung und entwickelte den Arbeitskreis erfolgreich weiter.

Regelmäßig, meist 14-täglich, werden Vorträge, Foren, Exkursionen und Besichtigungen angeboten. Mittlerweile haben ca. 14000 Teilnehmer die über 400 durchgeführten Veranstaltungen besucht.

Gerne senden wir Ihnen (auch, wenn Sie nicht VDI-Mitglied sind) den Veranstaltungskalender zu (info@gut.de) und würden uns über Ihre Teilnahme an einer der Veranstaltungen freuen.

## Neue abfallrechtliche Nachweisführung

Dipl.-Ing. Peter Herger, GUT GmbH

Durch das neue Gesetz zur Vereinfachung der abfallrechtlichen Überwachung werden u. a. mehrere Änderungen gleichzeitig eingeführt:

- Wegfall der Abfallkategorie „überwachungsbedürftiger Abfall“, sodass wir in der Bundesrepublik fortan nur noch mit „gefährlichen Abfällen“ und „nicht gefährlichen Abfällen“ umgehen,
- die Einführung der Registerpflicht mit zusätzlichen Aufgaben für Entsorgungsunternehmen,
- die Möglichkeit der Einführung des elektronischen Nachweisverfahrens.

Zu diesen Themen bietet die GUT Seminare, auch als Inhouse-Schulung, an. Informationen dazu auf Seite 4 (Seminare 2007)

## Weiterbildung für Efb-Sachverständige am 11.01.2007 in Berlin

Nach Entsorgungsfachbetriebe-Verordnung und gemäß Punkt II 1.4 der Vollzugshilfe der Länderarbeitsgemeinschaft Abfall ist eine regelmäßige Weiterbildung der Sachverständigen vorgeschrieben. Die Organisation der Fortbildung ist dabei neben dem Sachverständigen selbst auch den Technischen Überwachungsorganisationen und den zugelassenen Entsorgungsgemeinschaften übertragen worden.

Deshalb bietet die GUT gemeinsam mit der Entsorgungsgemeinschaft Transport und Umwelt e.V. eine ganztägige Weiterbildung für Sachverständige am Donnerstag, dem 11.01.2007, in der Köthener Straße in Berlin (nahe Potsdamer Platz) an. Auch Mitarbeiter von Entsorgungsfachbetrieben und an der Sachverständigen-Tätigkeit und an abfallwirtschaftlichen Themen Interessierte sind herzlich willkommen.

Interessenten erhalten das Programm und Anmeldeunterlagen, auch für die Veranstaltung "Umweltrecht für Efb-Sachverständige" am 12.01.2007, über [l.metzkes@gut.de](mailto:l.metzkes@gut.de).



[www.gut.de](http://www.gut.de)

### Impressum

**Herausgeber und Verleger:**  GUT Unternehmens- und Umweltberatung GmbH  
Heidelberger Str. 64 a  
D-12435 Berlin

**Redaktion:** GUT-Team u. a.

**Layout:** Lysett Metzkes

**Auflage:** 2.000 Exemplare

**Bestellungen unter:** Fax: (030) 533 39 - 299  
[l.metzkes@gut.de](mailto:l.metzkes@gut.de)  
Der Bezug ist kostenlos.

**Papier:** weiss holzfrei 80g,  
chlorfrei gebleicht

## Ausbildung von betrieblichen Auditoren in Inhouse-Schulungen

Dipl.-Ing. Peter Herger, GUT

Interne Audits sind ein wichtiges Instrument für den Unternehmer, den Stand der Umsetzung des eingeführten Managementsystems überprüfen zu lassen. Insbesondere wird dabei die Chance genutzt, die Organisation des Unternehmens zu beleuchten und Verbesserungsvorschläge zu unterbreiten. Hier sind **fachkundige Auditoren** beauftragt, Sachverhalte im Voraus anzusehen, mit den Mitarbeitern Gespräche zur Organisation zu führen, Vorkommnisse auszuwerten oder auch Regelungen wie Verfahrens- und Arbeitsanweisungen zu überprüfen.

Die internen Auditoren benötigen zur fachkompetenten Durchführung der Audits eine Ausbildung, die in der DIN EN ISO 19011 beschrieben ist. Diese Auditorenschulung vermittelt den internen „Prüfern“ das notwendige Handwerkszeug, um dem Unternehmer qualifizierte und begründete Vorschläge zur Verbesserung seiner Organisation zu unterbreiten.

Schulungsprogramm für die Inhouse-Ausbildung

Die GUT bietet das modular aufgebaute Schulungsprogramm auch als Inhouse-Schulung an. Neben der Ausbildung zum Umweltauditor kann die Qualifikation im Qualitäts- und Arbeitsschutzbereich erreicht werden. Im Rahmen der Inhouse-Schulung können die Schwerpunkte des Unternehmens einbezogen werden, sodass die innerbetrieblichen Auditoren einen hohen Praxisbezug erhalten.

Weiteres Material zum Thema und das aktuelle Programm für Auditorenschulungen können bei der GUT angefordert werden ([l.metzkes@gut.de](mailto:l.metzkes@gut.de) oder über GUT, Heidelberger Straße 64 a, 12435 Berlin).

## Seminartermine 2007

**Weiterbildung für Efb-Sachverständige:** 11.01.

**Umweltrecht für Efb-Sachverständige:** 12.01.

**Fortbildungslehrgang nach § 11 EfbV und § 6 TgV/Fortbildung für Abfallbeauftragte:**

13./14.02.; 17./18.04.;  
05./06.06.; 12./13.06.;  
28./29.08.; 09./10.10.;  
30./31.10.; 27./28.11.

**Fachkundelehrgang nach § 9 EfbV und § 3 TgV:**

19. bis 22.03.; 05. bis 08.11.;  
13./14.11. und 29./30.11.

**Ergänzungslehrgang Fachkunde für Betriebsbeauftragte für Abfall:** 23.03.; 09.11.

**Ergänzungslehrgang nach § 4 Deponieverordnung:** 19.04.

**Fachkundelehrgang Grund-Fachkunde des Abfallbeauftragten:** 23. bis 27.04.

**Aus- und Weiterbildung interner Umwelt- und Qualitäts-Auditoren:**

05. bis 09.03.; 18. bis 22.06.;  
10. bis 14.09.; 19. bis 23.11.

**Fortbildung interner Umwelt- und Qualitätsauditoren:**

11.05.; 16.11.

**Abfallwirtschaftliche Nachweisführung:**

25.01.; 27.03.; 14.06.; 28.09.

**Umgang mit wassergefährdenden Stoffen:**

24.01.; 07.06.; 29.11.

**Grundlehrgang "Betriebsbeauftragter für Immissionsschutz":** 26.02. bis 01.03.; 24. bis 27.09.

**Fortbildungslehrgang für Immissionsschutzbeauftragte:** 15.02.; 10.05.; 11.10.; 15.11.

**Weitere Informationen:**

**Tel.:** (0 30) 5 33 39 - 150

**E-Mail:** [l.metzkes@gut.de](mailto:l.metzkes@gut.de)

**Internet:** [www.gut.de](http://www.gut.de)