

# Außen sicher, innen klar

Mit dem Zertifikat „**Sichere Personenbeförderung**“ können sich Unternehmen vordergründig durch ein Plus an Sicherheit vom Wettbewerb abheben. Die, die das Zertifikat bereits in der Tasche haben, schwärmen jedoch vor allem von der neuen Struktur im eigenen Betrieb.

Julian Schmitz wusste schon lang um die hohe Qualität seines Unternehmens. Nur: Potenziellen Kunden mochte er das auch glaubhaft vermitteln. „Wir wollten uns vom Wettbewerb differenzieren“, erklärt der Geschäftsführer von Dornburg-Reisen, „und waren deshalb auf der Suche nach einer anerkannten Stelle, die uns die hohe Qualität bescheinigt.“ Bei einer Veranstaltung des Landesverbands Hessischer Omnibusunternehmer (LHO) horchte er auf, als er das erste Mal von dem Zertifikat „Sichere Personenbeförderung“ des TÜV Hessen erfuhr.

Mit dem Zertifikat „Sichere Personenbeförderung“ bescheinigen die zuständigen TÜV bereits seit 2005 zahlreichen Busunternehmen, dass sie mehr tun, als gesetzlich vorgeschrieben ist. Eine Zertifizierung als sicherer Personenbeförderer ist in drei Kategorien möglich: „Sicherheit im

Busbetrieb“, „Sichere Beförderung von Kranken und Menschen mit Behinderung“ und „Sicherer Taxi- und Mietwagenbetrieb“. Ein Busbetrieb, der sich mit dem blauen Zertifikat schmücken darf, weist sich Fahrgästen als Dienstleister aus, der hohe Sicherheits- und Qualitätsstandards einhält und vom TÜV regelmäßig überprüft wird.

## Kriterienkatalog online einsehbar

Doch bis es so weit ist, gibt es erst einmal eine Menge zu tun. Für Schmitz begann der Zertifizierungsprozess mit einem Vorgespräch mit Ulrich Forchheim vom TÜV Hessen. Hier ging es zum einen darum, sich gegenseitig kennenzulernen, zum anderen darum, Fragen zu klären. Zum Bei-



spiel, wie ein Busunternehmer sämtliche Kriterien erfüllt, die er oder sie im Katalog auf der Website [www.sichere-personenbefoerderung.de](http://www.sichere-personenbefoerderung.de) einsehen kann. Für weiterführende Fragen hat der TÜV ein Dokument mit den FAQ zusammengestellt, die man für das Vor-Audit erhält.

Bei einem Vor-Audit sieht sich der TÜV-Fachmann den Betrieb dann genauer an, fragt den Fahrzeugbestand und das Personalwesen ab und erstellt eine grobe Struktur für das Haupt-Audit. Bei diesem wird dann der Kriterienkatalog abgearbeitet: Wie gehen die Fahrer mit Behinderten beim Ein- und Aussteigen um? Sind die Fahrzeuge in einem guten Zustand? Sind die Abläufe und Zuständigkeiten sauber protokolliert? „Die Länge vom Haupt-

© Dornburg-Reisen (u.), TÜV (o.)



Höchste Sicherheit hat sich das Unternehmen Dornburg-Reisen nicht nur auf die Fahnen, sondern auch auf die Kleinbusse geschrieben



Für den Transport von kranken und behinderten Menschen haben sich Dornburg-Reisen (l.) und der Münchner Betrieb Geldhauser (r.) zertifizieren lassen

Audit ist abhängig von der Unternehmensgröße. Für ein Erst-Audit brauchen wir mindestens einen, manchmal zwei Tage“, erklärt Forchheim. Je größer der Betrieb, je mehr Standorte und je diversifizierter das Portfolio, desto länger dauert die Prüfung, die im Schnitt 90 Prozent der Unternehmen bestehen.

#### Für das Haupt-Audit: Prozesse definieren

Im Fall der Firma Dornburg-Reisen, die vorwiegend Schülerverkehr, Tagesfahrten und die Beförderung von Menschen mit Behinderung (für die viele Auftraggeber inzwischen die TÜV-Zertifizierung voraussetzen) anbieten, dauerte das Haupt-Audit zwei Tage. „Das war sehr aufwendig und intensiv“, erinnert sich Geschäftsführer Schmitz. Zumal es mit der Prüfung nicht getan war, sondern bereits viel Mühe in die Vorbereitung geflossen war. Wie das oft so ist mit einem Betrieb, der stark wächst: Prozesse, die sich vorher einfach so ergeben hatten, müssen irgendwann klar definiert dokumentiert werden. „Wir haben beispielsweise die Abläufe für die Mitarbeiter im Fahrdienst definiert: Wie müssen sie sich verhalten? Es ist eine Riesenerleichterung für neue Mitarbeiter, wenn wir ihnen gleich auf viele Fragen eine Antwort in die Hand drücken können“, meint Schmitz.

Großen Wert legen die TÜV darauf, den Betriebsablauf nicht zu beeinträchtigen. Bis auf den Geschäftsführer, der für den Auditor zur Verfügung stehen muss – nicht selten aber ein vitales Interesse daran hat, sich selbst ein Bild von seinem Betrieb zu verschaffen –, können alle anderen Mitarbeiter weiterarbeiten. Und wie sieht es kostenseitig aus? Forchheim möchte ungern

Zahlen nennen, denn der Preis setzt sich aus vielen Parametern zusammen: Unternehmensgröße, Fuhrpark, Standorte, Tätigkeitsfelder des Unternehmens und so weiter. Je größer der Aufwand, desto höher falle auch der Preis aus. Grob könne man bei einem kleinen Mittelständler von ein bis zwei „Tagwerken“ ausgehen, sagt Forchheim. Bei Interesse erstellt der TÜV unverbindlich ein Angebot.

Ein hübscher und vor allen Dingen wertvoller Nebeneffekt der Zertifizierung war für Schmitz, dass sich die ganzen Verwaltungsstrukturen extrem verbessert haben. Dadurch, dass bei der Zertifizierung Abläufe und Zuständigkeiten geprüft werden, aber auch Ideen aufkommen, wie Prozesse künftig effizienter gestaltet werden können, hat sich

das Management seines Unternehmens verbessert, ist Schmitz überzeugt: „Dinge, die man sich im Alltag nicht anschaut, kommen so ans Licht.“

#### Strukturen entlasten den Chef

Diese Erfahrung hat auch das Münchner Busunternehmen Geldhauser gemacht, das sowohl für die Sicherheit im Busbetrieb als auch für den sicheren Kranken- und Behindertentransfer TÜV-geprüft ist. „Der Geschäftsführer, Martin Geldhauser, hat zu mir einmal gesagt: Als er verstanden hätte, was das Zertifikat

eigentlich will, nämlich dass man sich intensiv mit den Verantwortlichkeiten beschäftigt, um gegebenenfalls gezielt Personen ins Unternehmen zu holen, habe er viel Zeit gewonnen, sich um die Zukunft des Unternehmens zu kümmern“, sagt Martin Beck vom TÜV SÜD.

Als Beck 2012 die Audits übernahm, war das Unternehmen Geldhauser bereits im Stadium der Folge-Audits angekommen. „Das erste Folge-Audit nach dem Erst-Audit ist zwingend nach einem Jahr“, erklärt Beck. „Nur wenn das Unternehmen 90 Prozent der Kriterien erfüllt, sieht man sich erst in zwei Jahren wieder.“

Dabei unterscheiden die Auditoren zwischen Pflicht-Kriterien und Kann-Kriterien. Die Pflicht-Kriterien müssen vollständig erfüllt sein sowie mindestens 70 Prozent aller Kriterien, sonst erhält der Busbetrieb kein Zertifikat. Beispielsweise braucht jeder Betrieb mit mindestens einem Angestellten eine Gefährdungsbeurteilung, um im Fall eines Unfalls dokumentieren zu können, dass der Angestellte über Gefahren informiert wurde und Schutzmaßnahmen ergriffen wurden. Kann-Kriterien wiederum sind wie Zusatzpunkte. Je mehr der Unternehmer erreicht, desto höher ist sein Zielerfüllungsgrad. Ab einem Grad von 90 Prozent hat er vor der nächsten Zertifizierung zwei Jahre „Ruhe“.

Wobei Julian Schmitz die fünf- bis sechsstündigen Folge-Audits mehr als Bereicherung denn als lästige Pflicht wahrnimmt: „Von Herrn Forchheim habe ich viele gute Denkanstöße und Verbesserungsvorschläge angenommen. Sein Blick von außen war gerade am Anfang sehr hilfreich.“ Und generell sei jeder Austausch hilfreich, „denn Auditoren kommen viel rum, sehen viele andere Betriebe und bringen viele Ideen mit, die mir im eigenen Betrieb helfen“, so Schmitz.

„AUDITOREN BRINGEN VIELE IDEEN MIT, DIE MIR IM EIGENEN BETRIEB HELFEN“

Julian Schmitz, Dornburg-Reisen

