



## SO ARBEITEN WIR IM WINTERDIENST.

**Winterdienst ist unabhängig vom globalen Erscheinungsbild des Klimawandels ein wichtiger Bestandteil der Sorgfaltspflicht im öffentlichen Raum. Er stellt gerade durch die unstrittige Veränderung des Wetters, heute und zukünftig, eine höchst komplexe Herausforderung dar.**

**Ohne die Bereithaltung des nachfolgend beschriebenen Systems lässt sich professioneller Winterdienst nicht durchführen. Wenn es schneit, muss dieser komplexe Apparat sozusagen auf Knopfdruck funktionieren. Dafür tun wir alles.**

### Planung/Vorbereitung des Winterdienstes

Für die **Sicherstellung des Winterdienstes** halten wir ein sehr komplexes System vor: Personal (einschließlich Ersatz), Arbeitsmaschinen/Trägerfahrzeuge/Traktoren (einschließlich Ersatz), außerdem Streumittel, Tourenmappen, Arbeitskleidung, GPS, Kommunikationssoftware, Versicherung, Werkstatt/Mechaniker (Check der Arbeitsmaschinen/Fahrzeuge vor/nach der Saison und sehr kurzfristige Reparaturen bei einsatzbedingten Beschädigungen) etc.

Ein großer Teil der Vorbereitung findet lange vor der eigentlichen Wintersaison statt:

- Die einzelne **Liegenschaft** ist fester Bestandteil einer Räumtour. Sämtliche Liegenschaften einer Räumtour sind in der Tourenmappe zusammengefasst. Sie ist die Arbeitsgrundlage für den Winterdienstmitarbeiter. Die Liegenschaften einer Tour werden stets in der gleichen Reihenfolge angefahren, die im Vorfeld vom Gebietsleiter festgelegt wird. Für jede Liegenschaft existiert ein detaillierter Arbeitsschein zu den unter Vertrag stehenden Räumflächen, teilweise mit Skizze.
- Bei der **Tourenplanung** wird der zeitliche Arbeitsaufwand der Räumflächen kalkuliert und Umstände einbezogen, die Abläufe verzögern können wie z. B. die Parksituation vor Ort. Es wird beurteilt, ob die Liegenschaft von einem Traktor oder dem Handräumsystem geräumt werden soll. Häufig kommen beide Räumsysteme auf ein und derselben Liegenschaft zum Einsatz: Der Traktor räumt barrierefreie Gehwege, Mitarbeiter mit dem Handräumsystem reinigen die restlichen unter Vertrag stehenden Flächen. Dadurch kommt es zu einer zeitversetzten Räumung dieser beiden Bereiche.
- Im Winter gilt die Maxime, **Zeitersparnis** durch kurze Wege:
  - ✓ Daher sind die Traktoren während des Winters im Räumgebiet untergestellt.
  - ✓ Das Trägerfahrzeug mit sämtlichem Equipment nehmen die Mitarbeiter mit nach Hause.
  - ✓ Den Mitarbeitern werden wohnortnahe Touren zugeordnet.
- Jeder Einsatz wird mit einer **maßgeschneiderten Software** (Einsatzprotokoll) dokumentiert. Wir erfassen neben den Arbeitszeiten unserer Mitarbeiter, das Wetter und seine Auswirkungen in unserem Einsatzgebiet. Diese differenzierten Wetterdaten werden zur Einsatzplanung hinzugezogen. Ferner protokollieren wir jeden Kundenanruf. Reklamationen werden zeitaktuell (mithilfe der Software) an die Gebietsleiter weitergeleitet. Dies ist wichtig, da Kunden angehalten sind, im Rahmen ihrer Aufsichtspflicht Missstände anzuzeigen. Jeder Anruf wird so lange als offene Kundenreklamation geführt, bis der Reklamationsgrund beseitigt ist.
- Das Einsatzprotokoll ergänzen wir mit den Daten eines **Ortungssystems**, mit dem jedes unserer Fahrzeuge (auch Arbeitsmaschinen) ausgestattet ist.
- Unsere **Mitarbeiter**, für sechs Monate fest für Rufbereitschaft und Einsätze eingestellt, müssen vor der Saison an den speziellen manuellen und selbstfahrenden Arbeitsmaschinen ein Training durchlaufen. Sie arbeiten sich in ihre Tour ein und stellen ihre Kenntnisse gegenüber dem Gebietsleiter unter Beweis.
- Während des gesamten Vertragszeitraumes besteht eine **Haftpflichtversicherung**, der gegenüber wir in der Nachweispflicht stehen. Daher gilt unser größtes Augenmerk der korrekten Durchführung unserer Winterdienstesätze, einschließlich deren Dokumentation.



## SO ARBEITEN WIR IM WINTERDIENST.

### Durchführung eines Einsatzes – Vorhersagen und Kontrollfahrten

- Die jeweiligen **Ortssatzungen** sehen für die Ausführung des Winterdienstes in der Regel einen Zeitraum zwischen 07.00 Uhr und 21.00 Uhr vor. Häufig starten wir unsere Einsätze früher. Endet nächtlicher Schneefall in den Morgenstunden, beginnen wir den Einsatz bereits in der Nacht.
- Die **Abläufe bei einem Einsatz sind standardisiert**, ganz gleich, ob es sich um gefrierenden Regen oder (Dauer)Schneefall, um Tages- oder Nachteinsätze handelt:
  - ✓ Der Einsatz wird immer von der Geschäftsleitung einberufen, die auch die Instruktion an die Mitarbeiter vorgibt: Räumen und Streuen oder eines von beidem.
  - ✓ Daraufhin alarmieren die Gebietsleiter die Mitarbeiter ihrer Teams. Dieser Vorgang dauert maximal 20 Minuten.
  - ✓ Die Mitarbeiter begeben sich innerhalb kürzester Zeit zu ihrem Einsatzort und beginnen mit der Räumung.
  - ✓ Während des Einsatzes, auch an Sonn- und Feiertagen, sind unsere Telefone für Kundenanrufe besetzt.
- Einen **Winterdiensteinsatz** kalkulieren wir im Durchschnitt mit vier Stunden, ab der Arbeitsaufnahme an der ersten Liegenschaft bis zur Letzten. Wann diese Arbeit im Verlauf des Tages oder der Nachtstunden ausgeführt wird, ist immer flexibel dem Wetterereignis anzupassen.
- Bei **Dauerschneefall** richtet sich der Beginn des Einsatzes nach der jeweiligen örtlichen Situation sowie der von den Wetterdiensten vorhergesagten Dauer und Intensität des Ereignisses. Laut Satzung muss die Räumung bei Dauerschneefall in der Regel erst nach Ende des Schneefalls erfolgen. Doch wir wählen für den Beginn des Einsatzes meist einen sinnvollen Zeitpunkt vor dem prognostizierten Ende des Schneefalls.
- Am Tag einsetzender Dauerschneefall erfordert von der Geschäftsleitung und den Gebietsleitern in besonderem Maße eine **Einschätzung**, wie lange und wie intensiv ein vorhergesagtes Ereignis ausfällt. Hier müssen wir uns auf die Prognosen der Wetterportale verlassen, die im Detail nicht immer hundertprozentig zutreffen. Denn die vielen, zum Teil sehr eng regional bedingten Einflüsse, die verlaufsentscheidend für ein Wetterereignis sind, können nicht so ausdifferenziert vorhergesagt werden, wie wir es für die Einsatzplanung benötigen. Es kann also früher oder später aufhören zu schneien, der Niederschlag fällt örtlich intensiver aus, es gibt Schneefallpausen, Verwehungen, Abweichungen in der Temperatur etc. Das heißt, eine Entscheidung, die auf Prognosen beruht, kann sich erst im Nachhinein als richtig oder falsch herausstellen. Auch dann, wenn immer die gleichen Parameter für die Einsatzabläufe zugrunde gelegt werden.
- Wir fahren maximal zwei Einsätze innerhalb von 24 Stunden, es sei denn, es gilt eine gesonderte vertragliche Regelung.
- **Kontrollfahrten** gehören zu den Abläufen im Vorfeld eines Einsatzes. Bei Wettervorhersagen um 0 °Celsius haben wir unterschiedliche Auswirkungen im Räumgebiet, je nachdem, ob das Mikroklima in begrenzten Gebieten von folgenden Faktoren mit beeinflusst wird: Höhenlage, naheliegende Gewässer oder Industrieanlagen. Dort können die Temperaturen minimal nach oben oder unten von den Prognosen abweichen und dafür sorgen, dass z. B. vorhergesagter Regen als Schnee niedergeht. Kontrollfahrten geben uns Sicherheit. Mehrmals in der Nacht, aber auch am Tag werden markante Stellen in den Räumgebieten angefahren, um die Wetterlage vor Ort zu prüfen. Kontrollfahrten sind ein nach außen nicht sichtbarer, jedoch ein unverzichtbarer Aufwand im Winterdienst.

Stand 04/2018