Erfolgsgeschichte

Rutschfrei zum Gottesdienst

Winterdienst für die Neuapostolische Kirche Westdeutschland

FAKTEN

Der Kunde

Branche:	Kirche
Mitarbeiter:	65 in Westdeutschland

Der Auftrag

Standort:	über 300 seit 1. November 2021
Dienstleistungen:	Winterdienst
Besonderheiten:	zeitaufwändige Implementierung und Aussteuerung aller regionalen Partner

Winterdienst für die Neuapostolische Kirche Westdeutschland

Rutschfrei zum Gottesdienst

Mit über 305.000 Mitgliedern ist die Neuapostolische Kirche (NAK) die viertgrößte christliche Kirche Deutschlands – und nahezu flächendeckend im Land vertreten. Zur Gebietskirche Westdeutschland zählen über 400 Gemeinden. Beim Winterdienst von rund 300 Liegenschaften setzt die Kirche seit November 2021 auf die Kompetenz von Piepenbrock und damit auf Dienstleistungen aus einer Hand.

Neben regulären Gottesdiensten zählen musikalische Veranstaltungen wie Konzerte zu den besonderen Ereignissen im Kirchenjahr der NAK. 1863 aus der katholisch-apostolischen Gemeinde hervorgegangen, wird in den Gottesdiensten das Evangelium Jesu Christi verkündigt. In der Ehrenamts-Kirche, die sich durch Spenden finanziert, übernehmen fast ausschließlich ehrenamtliche Mitglieder die Gemeindearbeit.

Zentrale Kirchenverwaltungen koordinieren und unterstützen die Tätigkeit vor Ort. Die NAK Westdeutschland ist eine von drei deutschen Gebietskirchen mit Gemeinden in Nordrhein-Westfalen, Hessen, Rheinland-Pfalz und dem Saarland sowie vereinzelt in Niedersachsen und Bayern. Ihr gehören mehr als 100.000 neuapostolische Christen an. Sie unterhält Verwaltungen in Dortmund und Frankfurt mit 65 Mitarbeitern,

unter anderem in den Bereichen Bau und Liegenschaften, Finanzen und Vermögenssteuerung, Service/IT sowie Kirchenleitung. Wann immer es rund um die beauftragten Liegenschaften friert und schneit, kümmert sich Piepenbrock seit zwei Jahren um sichere und saubere Wege – damit Besucher unfallfrei die vielfältigen Veranstaltungen besuchen und Mitarbeiter der NAK problemlos ihrer Arbeit nachgehen können.

Kein Standort ist wie der andere

Den Räum- und Streudienst übernimmt Piepenbrock gemäß den Vorgaben der jeweiligen Orts- und Gemeindesatzungen. Die NAK hat den Gebäudedienstleister mit der Reinigung der öffentlichen Gehwege vor ihren Liegenschaften beauftragt. Vereinzelt kommen auch Zuwege und Parkflächen dazu. Da die meisten Flächen von der Größe überschaubar sind, reinigen die Piepenbrocker diese vorwiegend in Handarbeit mit Schaufeln, Besen und Eimern. Winterdienst-Maschinen kommen nur selten zum Einsatz. Beim Material legt die Kirche Wert auf salzfreie Streumittel wie beispielsweise Splitt und Sand. Das unterstreicht die nachhaltige Ausrichtung der NAK, die sie mit Piepenbrock teilt. Die Räumung der grundstückseigenen Wege und Flächen übernehmen die Gemeindemitglieder selbst. Beim Winterdienst für die NAK ist kein Standort wie der andere: Einige Liegenschaften liegen in Spielstraßen, in direkter Nachbarschaft zu Kindergärten und Schulen oder zu Seniorenheimen. Demnach müssen die Piepenbrocker spontan auf die Gegebenheiten vor Ort reagieren. Vereinzelt gibt es auch Nachbarschafts-Vereinbarungen mit Ärzten und Krankenhäusern zur gegenseitigen Parkplatznutzung. Diese Bereiche müssen priorisiert von Eis und Schnee befreit werden. Die Einsatzzeiten richten sich neben den Wetterverhältnissen auch nach den Gottesdienstzeiten. Je nach Gemeinde müssen die Flächen an Sonn- und Feiertagen bis neun Uhr morgens sowie pünktlich zum Wochengottesdienst bis 18 Uhr geräumt sein. Neben freien Wegen sorgen die Mitarbeiter im Winterdienst für die Sicherheit der Nutzer. Um an allen beauftragten Liegenschaften der Gebietskirche eine schnelle und reibungslose Umsetzung garantieren zu können, arbeitet der Gebäudedienstleister mit rund 200 regionalen Partnern zusammen. Beim Budget setzen die Partner auf Sicherheit für beide Seiten: Die NAK zahlt eine Saisonpauschale und damit einen fixen Betrag für den gesamten Winter – unabhängig von der Einsatzzahl.

Gebündelte Dienstleistungen aus einer Hand

Den Wunsch, Objekte überregional zu bündeln, hat die NAK schon vor ihrer Ausschreibung im Jahr 2021 verfolgt. Mit Piepenbrock fand die Kirche einen zuverlässigen Dienstleister, der Winterdienst für rund 300 Objekte aus einer Hand bietet. „Dank unserer bundesweiten, kleinteiligen Leistungsstruktur aus eigenen Kräften und regionalen Partnern können wir im Regelfall ‘alle Winkel Deutschlands’ bedienen. Die Abwicklung der Einsätze für die NAK läuft über mich. Somit hat der Kunde nur einen Ansprechpartner für alle Anliegen“, schildert Thomas Brands, Niederlassungsleiter Winterdienst bei Piepenbrock. Rund um die Uhr, 24/7, ist die Winterdienst-Zentrale von Piepenbrock in der kalten Jahreszeit erreichbar – damit garantiert der Gebäudedienstleister schnelle Hilfe zu jeder Uhrzeit an allen Standorten. Die Umsetzung muss gut koordiniert werden, weiß Brands: „Die Herausforderung liegt in der zeitaufwändigen Implementierung und Aussteuerung aller regionalen Partner. Beispielsweise müssen sämtliche Leistungsreports nach Einsätzen dokumentiert und konsolidiert werden. Was für uns einen hohen administrativen Auf-

Foto: Neuapostolische Kirche Westdeutschland.

FAKTEN

Der Kunde

Branche:	Kirche
Mitarbeiter:	65 in Westdeutschland

Der Auftrag

Standort:	über 300 seit 1. November 2021
Dienstleistungen:	Winterdienst
Besonderheiten:	zeitaufwändige Implementierung und Aussteuerung aller regionalen Partner

Sichere Wege: Piepenbrock befreit die öffentlichen Gehwege vor den Liegenschaften der NAK Westdeutschland von Eis und Schnee - an einzelnen Standorten auch die Zuwege und Parkflächen.

wand bedeutet, entlastet die NAK – der Kunde hat eine vereinfachte Rechnungsprüfung sowie einen geringeren Steuerungsaufwand einzelner Dienstleister je Objekt."

Verbindliche Kommunikation

In der Partnerschaft haben die NAK und Piepenbrock eine verbindliche Kommunikation auf Augenhöhe miteinander gefunden. „Wir legen Wert auf eine zuverlässige Umsetzung der beauftragten Leistung und auf eine umgehende Bearbeitung von eventuellen Reklamationen, inklusive Rückmeldung, sobald der Mangel behoben worden ist", sagt Bernd Graf, Liegenschaftsbetreuung für Energie, Winterdienst und Grundbesitzabgaben bei der NAK Westdeutschland. „Unsere Erwartungen erfüllt Piepenbrock seit Beginn der Zusammenarbeit: Die Mitarbeiter im Winterdienst sind stets zur Stelle, wenn sie gebraucht werden. Die monatliche Rechnungsstellung für die beauftragten Objekte erfolgt ebenso einwandfrei. Bisher gab es nur wenige Reklamationen, die Piepenbrock dann umgehend selbstständig gemäß unserer Aufzeichnungen in der Rechnung gekürzt und aufgeführt hat. Diese hatten bisher erfreulicherweise keinen negativen Einfluss auf unsere Zusammenarbeit", lobt Graf. Gibt es etwas zu besprechen, tauscht er sich mit Brands ganz einfach per E-Mail aus – beispielsweise, wenn neue Objekte zum Auftrag dazukommen. Umfassendere Themen oder Fragen klären die Partner bei Bedarf telefonisch oder im Videochat. Eine Kommunikation nach Zeitplan ist für beide Seiten nicht notwendig: „Wenn wir nichts voneinander hören, ist das ein gutes Zeichen: Dann läuft es rund", bringt es Brands auf den Punkt. Auch Graf schätzt den guten wie unkomplizierten Draht zu Piepenbrock: „Die Kommunikation verläuft offen und in einem gesunden und respektvollen Geschäftsverhältnis – so kann es gerne weitergehen." Ist der Winter zu Ende, wird die Saison nachbereitet und die Bedarfsermittlung für die kommende Saison steht bevor. „Ich hoffe, dass wir unsere Zusammenarbeit noch viele Jahre genauso verlässlich, partnerschaftlich und vertrauensvoll weiterführen werden und dass – so Gott will – unsere Geschäftsbeziehung sogar noch weiter ausgebaut werden kann", blickt Brands optimistisch in die Zukunft.

KONTAKT

Thomas Brands
Niederlassungsleiter Winterdienst/
Freiflächenmanagement, Osnabrück

Telefon: 0541 5841-220
Mobil: 0177 9400220
E-Mail: t.brands@piepenbrock.de