

Nach dem Autounfall hilft der „Kümmerer“

Kfz-Unfallschadenmanagement (USM) als europaweiter Qualifizierungsansatz / Universität Bremen startet nach Pilotphase das EU-Projekt „USM“

Um die rund 45 Millionen Kraftfahrzeuge in Deutschland zu warten und zu reparieren, befinden sich in der Kfz-Branche an die 80.000 junge Menschen in einer Berufsausbildung oder Weiterbildung. Neben den Grundlagen ist das Unfallschaden-Management eine wichtige aber vernachlässigte Säule in der Ausbildung – und zwar europaweit. Das Institut Technik und Bildung der Universität Bremen hat dieses Defizit erkannt. Nach zwei erfolgreichen Pilotseminaren unter der Leitung von Professor Georg Spöttl, Vorstandsmitglied des ITB, mit Studenten der Uni Bremen für das Lehramt an beruflichen Schulen, Schwerpunkt Kfz-Technik soll das Programm jetzt ausgeweitet werden: In einem Life Long Learning-Projekt, gefördert von der Europäischen Kommission im Förderprogramm Leonardo da Vinci, sollen die Ergebnisse des Qualifizierungsprofils nun auch in sechs europäischen Ländern umgesetzt werden.

Worum geht es?

Wer sich als Reparaturbetrieb im Schadensmanagement nicht auskennt, hat schlechte Karten. Die Unfallschadenmanager (USM) oder auch „Kümmerer“ können hier Abhilfe schaffen. Als „personifizierte Schaltstellen“ im Betrieb, die sich im gesamten Spektrum der Unfallschaden-Abwicklung / -Instandsetzung auskennen, wissen sie was zu tun ist: die Betroffenen nach einem Unfallschaden richtig ansprechen, dem Kunden Sicherheit geben, dass er alles bekommt, was ihm zusteht, den Arbeitsprozess anstoßen und weiterhin kontrollieren. Sie haben den Überblick wann ein Rechtsanwalt und / oder Sachverständiger hinzugezogen werden muss. Der Kunde bleibt mobil und die Werkstatt erhält über die EDV-Schadenkalkulation mit schneller Antwort vom Versicherer einen minutiös geplanten Prozessablauf. Zum Arbeitsbeginn sind die Ersatzteile vorhanden, so dass die Reparatur-Vorgabezeiten wie geplant eingehalten werden können. Das ist die Basis für ein profitables Arbeiten - insbesondere dann, wenn der Druck auf den Stundenverrechnungssatz ständig steigt. Die Qualitätssicherungskontrollen greifen nach jedem abgeschlossenen Reparaturschritt: Karosserie-Instandsetzung – Lackiervorbereitung – Lackierung – Endmontage. Das gilt auch für den Fall, dass eine Fremdlackiererei fester Prozessbestandteil ist. Und zu guter Letzt sorgt der USM durch ein gezieltes „Pre-Crash-Marketing“ dafür, dass die Auftragslage für den Betrieb auf hohem Niveau bleibt.

Uni Bremen startet das EU-Projekt „USM“

Die Ausbildung für das Beherrschen dieser Anforderungen in sechs europäischen Ländern ist erklärtes Ziel des neuen Life Long Learning-Projekts. In der Pilotphase an der Uni Bremen mussten die Studierenden vier Ausbildungsphasen und die Abschlussprüfung absolvieren. Dazu gehörte unter anderem die theoretische Vorbereitung auf alle USM Kompetenzfelder, die „Schaden-Kalkulation“, Grundlagen des Kfz-Versicherungsrechts „Unfallschaden-Instandsetzung“ und ein Betriebspraktikum.



Das „Kick-off Meeting“ für das auf zwei Jahre angelegte Projekt hat im November 2012 in Bremen stattgefunden. Insgesamt sechs europäische Länder mit neun Partnern sind an dem Projekt beteiligt. Neben Deutschland nehmen die Niederlande, Schweden, Spanien, Litauen und Bulgarien teil. Das USM-Projekt wird bis Ende 2014 alle für eine europäische Ausbildungs-Empfehlung notwendigen Arbeiten vorlegen. Gemäß EU-Anforderungen gibt es ein Kern-Programm, welches an die jeweiligen Länder-Anforderungen angepasst werden muss. Die ersten praxisgerechten Umsetzungen der Projekt-Ergebnisse werden als Workshops während der Automechanika 2014 durchgeführt.

Weitere Informationen:

Universität Bremen

Institut Technik und Bildung (ITB),

Prof. Dr. Georg Spöttl M.A.

Tel.: 0421 218 66 270

E-Mail: spoettl@uni-bremen.de

web: www.itb.uni-bremen.de