

Persönlich 7 Prävention 8 Intervention 10

30 Jahre bei der GVB

Ueli Iseli, Leiter Haustechnik, steht kurz vor dem Ruhestand. Doch vorher fordert ihn noch der Umbau an der Papiermühlestrasse.

Das Erbe der Eiszeit

Neben dem Klimawandel gibt es auch urzeitliche Gründe für Naturgefahren. Prof. Dr. Christian Schlüchter erzählt.

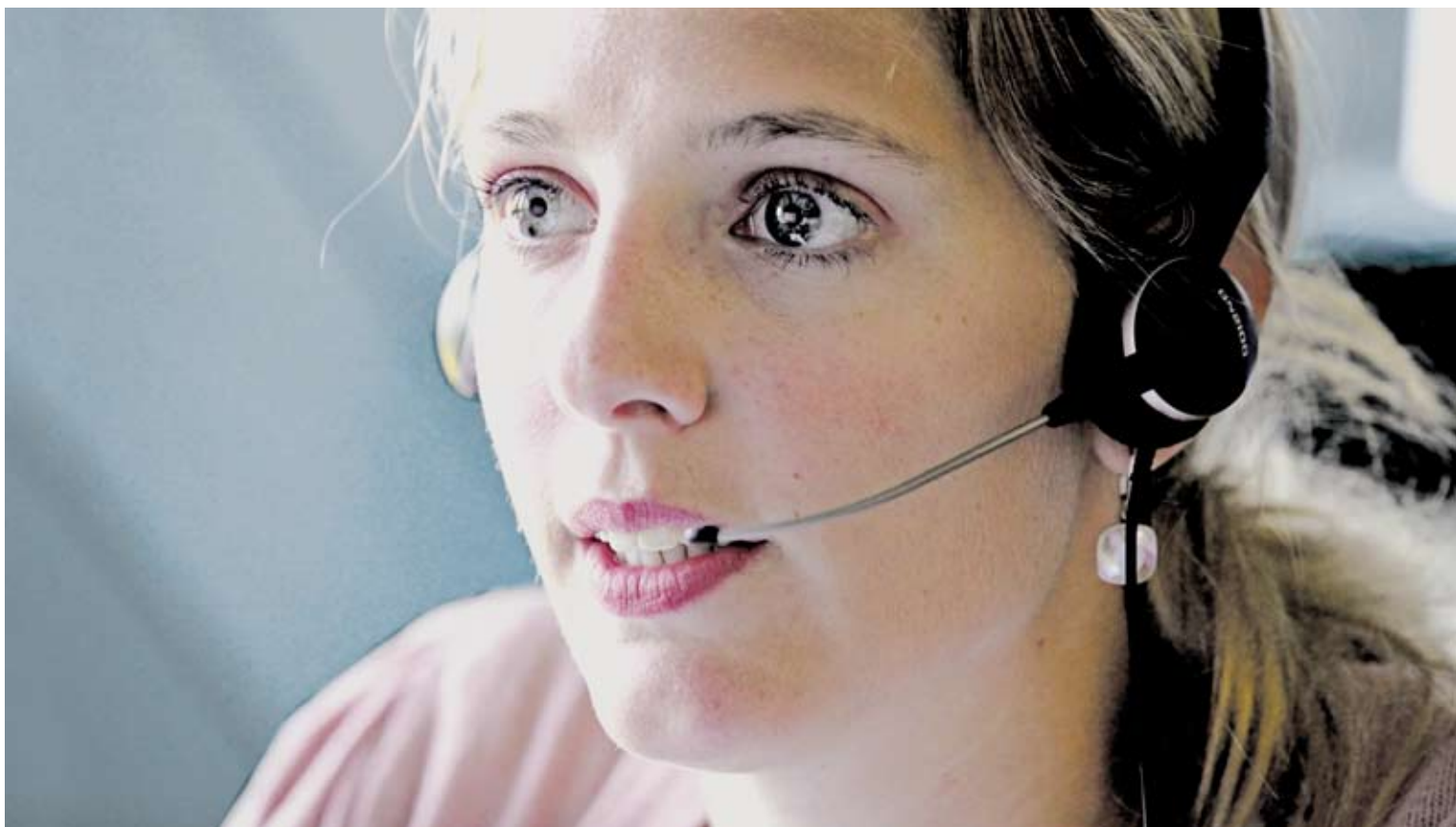
Feuerwehren im Wandel

Die Bedrohung durch Elementarereignisse ist in den letzten Jahren gestiegen. Die Feuerwehren passen daher Führung und Schulung an.

P.P.
3063 Ittigen

Immer ein offenes Ohr

Auch wenn es Sturm klingelt: Das Kundencenter der Gebäudeversicherung Bern (GVB) schätzt es, wenn die Kundinnen und Kunden persönlich anrufen. So lassen sich Fragen unkompliziert klären und meist schnell erledigen. Marlène Schumacher erklärt, wie sie und ihr Team ihre anspruchsvolle Aufgabe mit Freude anpacken.



Sie sorgen für einen Topservice: die Mitarbeitenden im GVB-Kundencenter (im Bild: Saskia Gehri).

Schon seit 2004 leitet Marlène Schumacher das Kundencenter der GVB. Sie ist verantwortlich dafür, dass Kundinnen und Kunden rund um die Uhr kompetent betreut werden, und

bereitet ihr Team auf Spitzenzeiten wie zum Beispiel nach Unwettern vor. Dabei ist eine gehörige Portion Einfühlungsvermögen gefragt. Doch genau diese Aufgabe schätzen die Mit-

arbeitenden des Kundencenters. Sie sind mit Leib und Seele am Apparat. «Wer bei uns nicht gerne telefoniert, würde es hier nicht lange aushalten.» Das Engagement lohnt sich: In den

meisten Fällen können direkt die nächsten Schritte konkretisiert oder die Probleme gelöst werden.

«Anfragen erhalten wir am liebsten per Telefon»

Rund 350 Anrufe nimmt das Kundencenter der Gebäudeversicherung Bern (GVB) täglich entgegen – bei Grossereignissen können es auch bis zu 3500 werden. Dank guter Ausbildung, viel Erfahrung und perfekter Planung sorgt das Kundencenter-Team dafür, dass alle Anfragen kompetent erledigt werden. So finden Kundinnen und Kunden unter der Gratisnummer 0800 666 999 immer ein offenes Ohr. In dringenden Fällen sieben Tage die Woche rund um die Uhr.



Die volle Konzentration gilt den individuellen Anliegen der Kunden (im Bild: Andreas Mathys).

«Ich möchte in keinem anderen Bereich arbeiten», sagt Marlène Schumacher über ihre Arbeit bei der GVB. Die Leiterin des Kundencenters schätzt die abwechslungsreichen Kontakte. Mal rufen ältere, mal jüngere Menschen an, Stadt- oder Dorfbewohner, Gewerbetreibende oder Akademiker; dabei stellt sich das Team immer wieder neu auf jede Person ein. Genau das macht die Aufgabe so lebendig. Auch die verschiedenen Themen sorgen für Kontraste, denn das Kundencenter ist die Anlaufstelle für alle Anfragen: Schadenmeldungen, Handänderungen, Bauversicherungen, Deckungsänderungen, Schätzungen sowie individuelle Fragen.

Was ist gedeckt?

Oft taucht vor oder nach einem Umbau die Frage nach dem richtigen Vorge-

hen auf. Dabei gilt grundsätzlich, dass man vorher eine Bauversicherung abschliesst und nach den Arbeiten das Gebäude neu schätzt. Im Schadenfall ist die häufigste Frage, was genau durch die GVB gedeckt ist, ob nichts doppelt versichert sei. Marlène Schumacher beruhigt: «Sie können nicht doppelt versichert sein.» Denn alles, was die Grundversicherung abdeckt, läuft über den gesetzlichen Auftrag. Dafür ist die GVB als einzige Versicherung zuständig. Dennoch muss man genau hinschauen: Falls zum Beispiel Wasser den Schaden verursacht, übernimmt die Grundversicherung nur bei Überschwemmungen und bei Hochwasser die Kosten, nicht bei einem Rohrleitungsbruch. Bei einem Blitzeinschlag, wenn etwa der Fernseher zu brennen beginnt, ist das defekte Gerät nicht gedeckt, wohl aber die schwarze Wand.

Fähigkeit, zuzuhören

Selbstverständlich ist das ganze Team für knifflige Fragen ausgebildet. Spezielle Schulungen werden zusätzlich für die Bewältigung von schwierigen Situationen durchgeführt, wenn beispielsweise Grossereignisse besonderes Fingerspitzengefühl verlangen. Auch den Mitarbeitenden des Kundencenters kann es nahegehen, wenn sie erfahren, dass bei einem Brand oder einem Unwetter Menschen zu Schaden kamen. Doch zum Glück sind solche Fälle die Ausnahme. Marlène Schumacher schaut schon bei der Auswahl der Mitarbeitenden auf die Fähigkeit, ob sie auf die einzelnen Personen eingehen können. Sie weiss, dass gerade Hochwasser und Überschwemmungen sehr beängstigend sein können: Die Betroffenen sehen, wie das Wasser eindringt, und können oft nur ohn-

mächtig zuschauen, wie sich der Keller füllt. Für das Kundencenter heisst es dann an erster Stelle, zuzuhören, vielleicht den Fall zu erörtern und danach sachlich die weiteren Schritte zu erklären. So kann zum Beispiel schon das Putzinstitut beauftragt und ein Schätzungsexperte der GVB aufgeboten werden. «Es beruhigt die Betroffenen meistens sehr, wenn wir sie von ihren aufgewühlten Emotionen hin zu sachlichen Fragen lenken.»

Lösung am Apparat

Der Alltag im Kundencenter läuft meistens weit weniger dramatisch ab. Bei vielen Anrufen reicht eine Beratung, andere lösen einfache Aktionen aus. Unabhängig von der Schwere des Falls, wird bei jeder Aktion ein genau vorgeschriebenes Verfahren eingehalten, dies stellt die Qualität der Dienstleistungen sicher. So ▶



Spezialanfragen werden an die Abteilungen weitergeleitet.

werden Geschäftsvorfälle direkt elektronisch erfasst. Im Kleinschadenfall entscheiden die Mitarbeitenden des Kundencenters sofort, was erledigt wird und was grundsätzlich durch die Versicherung gedeckt ist; bei Grossschäden wird erst ein Experte vorbeigeschickt. Alle Schätzungsexperten im Kanton sind via Internet mit der GVB vernetzt, sie werden in der Regel noch während des Telefonates mit den Kundinnen und Kunden aufgeboten und eingeteilt. Deshalb endet das Gespräch immer in der Gewissheit des nächsten Schrittes, Rückrufe sind fast nie notwendig. Nur der kleinste Teil der eingehenden Anrufe geht an Spezialisten der anderen Abteilungen weiter, rund 95% aller Fälle werden direkt gelöst.

Das direkte Gespräch

Generell empfiehlt Marlène Schumacher, immer erst anzurufen. Dabei ist es von Vorteil, wenn die oder der Anrufende die Vertragsnummer zur Hand hat. «Es freut uns natürlich immer, wenn die Kunden schon auf das Gespräch vorbereitet sind.» Die Vorteile des persönlichen Gesprächs liegen auf der Hand: Die Beratenden hören eins zu eins, um was es geht, und können bei Bedarf gleich nachfragen oder um weitere Informationen bitten. Sie können ebenfalls direkt infor-

mieren, was sonst noch beachtet werden muss und wie es weitergeht. Eine Ausnahme sind Handänderungen, hier braucht es immer die schriftliche Bestätigung. Diese ist heute auch online möglich (siehe Kasten). Doch selbst bei einer Handänderung schadet ein Anruf nicht, so klären sich gleich weitere Fragen wie: Ist eine Renovation geplant? Sind Wohn- und Objektadresse verschieden?

Auf Spitzenzeiten vorbereitet

Unter der Gratisnummer 0800 666 999 nimmt immer jemand den Anruf entgegen, auch nachts und am Wochenende. Das Hauptaugenmerk bei der Organisation des Teams gilt aber den Spitzenzeiten. Das Team ist so organisiert, dass jederzeit genügend Personen bereit sind. Bei Grossereignissen lautet die Devise: Alle ans Telefon, Anrufe entgegenzunehmen hat erste Priorität. Deshalb dürfen auch nie zu viele Mitarbeitende gleichzeitig in die Ferien. Wie ein Vergleich zeigt, kann sich die Leistung des Teams sehen lassen: In der Regel beträgt die Wartezeit für Anrufende nicht länger als 20 Sekunden. Doch auch den Kundinnen und Kunden macht Marlène Schumacher ein Kompliment: «Ich staune, wie geduldig sie sind. Die meisten sind auch im Schadenfall sehr verständnisvoll.» ■

Die Organisation des Kundencenters

Die drei Hauptaufgaben des Kundencenters sind:

1. Telefonische Erreichbarkeit sicherstellen

Das Kundencenter ist 7×24 Stunden erreichbar. Die tägliche Beratung und Abwicklung der Mutationen fällt jedoch während der Hauptbürozeiten an: 7.30–12.15 Uhr und 13.15–17.30 Uhr.

2. Nichttelefonische Fälle bearbeiten

Auch alle Aufgaben, die per Post, E-Mail, Online-Formular oder Fax eintreffen, werden laufend weiterverarbeitet.

3. Weiterleitungen

Über die Gratisnummer **0800 666 999** gelangen alle Anrufe zum Kundencenter. Einzelne Spezialanfragen werden an andere Abteilungen weitergeleitet. Rund 95% der Fälle werden im Kundencenter selbst gelöst.



Die Leiterin des Kundencenters, Marlène Schumacher.

Handänderungen laufend melden

Bitte melden Sie Handänderungen schriftlich an die GVB

- via Internet unter www.gvb.ch > Onlinedienste > Formulare > Handänderung
- via E-Mail an info@gvb.ch
- auf dem Postweg an: Gebäudeversicherung Bern (GVB), Papiermühlestrasse 130, 3063 Ittigen

Schätzungsexperten vor Ort

Im Bedarfsfall organisiert das Kundencenter Schätzungsexperten. Diese sind über den Kanton Bern in 14 Kreise aufgeteilt. Die rund 130 Schätzungsexperten arbeiten im Nebenamt für die GVB. Als unabhängige Fachleute sind sie mit den örtlichen Gegebenheiten bestens vertraut und sorgen für eine neutrale Beratung im Versicherungs- wie im Schadenfall.

Neue Struktur für die GVB Gruppe

Der Grosse Rat des Kantons Bern hat ein neues Gebäudeversicherungsgesetz beschlossen und auf den 1. Januar 2011 in Kraft gesetzt. Das führt dazu, dass die GVB Gruppe eine neue Struktur erhält.

Neben der bestehenden Gebäudeversicherung Bern (GVB) wurden zwei neue Tochtergesellschaften gegründet. Der Grundgedanke für diese neue Struktur besteht darin, dass freiwillige, dem Wettbewerb unterworfenen Zusatzversicherungen und sachnahe Nebentätigkeiten aus der obligatorischen Gebäudeversicherung ausgegliedert werden. Zur GVB Gruppe gehören neu

- die Gebäudeversicherung Bern (GVB): Sie ist wie bisher unverändert zuständig für die obligato-

rische Gebäudeversicherung und bringt für die Kunden weiterhin langfristig günstige Prämien;

- die GVB Privatversicherungen AG: Sie wird in naher Zukunft freiwillige Zusatzversicherungen anbieten;
- die GVB Services AG: Sie bietet sachnahe Nebentätigkeiten an. ■

Was bedeutet die neue GVB-Struktur für meine Versicherungsverträge?

Ihre obligatorische Gebäudeversicherung wird von der Gebäudeversicherung Bern (GVB) wie bisher ohne Änderung weitergeführt. Sobald die GVB Privatversicherungen AG alle erforderlichen behördlichen Bewilligungen erhalten hat, werden die freiwilligen Zusatzversicherungen GVB Plus und GVB Top von der Gebäudeversicherung Bern (GVB) ohne Änderungen auf die GVB Privatversicherungen AG übertragen. Sie brauchen im Moment nichts zu unternehmen. Wir werden Sie rechtzeitig über das weitere Vorgehen informieren.

«Effizient, kulant – und kundenfreundlich»

Sich mit einer Versicherung herumzuschlagen, ist selten angenehm. Verständlich, man hat ja einen Schadenfall, ist kaum in guter Stimmung und muss Papierkram erledigen oder landet womöglich in irgendwelchen Telefonwarteschlangen. Umso mehr freut es uns, dass Kunden die Zusammenarbeit mit uns ganz anders erleben. Hier einige Auszüge aus Dankesbriefen jüngerer Datums.

«Für Ihre wertvolle Betreuung und Unterstützung wie auch für die schnelle Überweisung der Schadenssumme möchten wir Ihnen bestens danken. Wir sind überzeugt, beim nächsten Hochwasser dank umfangreichen baulichen Massnahmen besser geschützt zu sein.»

Werner Bätcher, Toffen

«Für die äusserst kompetente und unkomplizierte Bearbeitung unseres Brandschadens bedanken wir uns herzlich. Für uns war diese Zusammenarbeit ein eigentlicher Aufsteller.»

Claude und Annemarie Moser-Geuggis, Münchenbuchsee

«Die schlimme Schicksals- und Brandnacht konnte durch Ihre Leistungen finanziell und menschlich gelindert werden.»

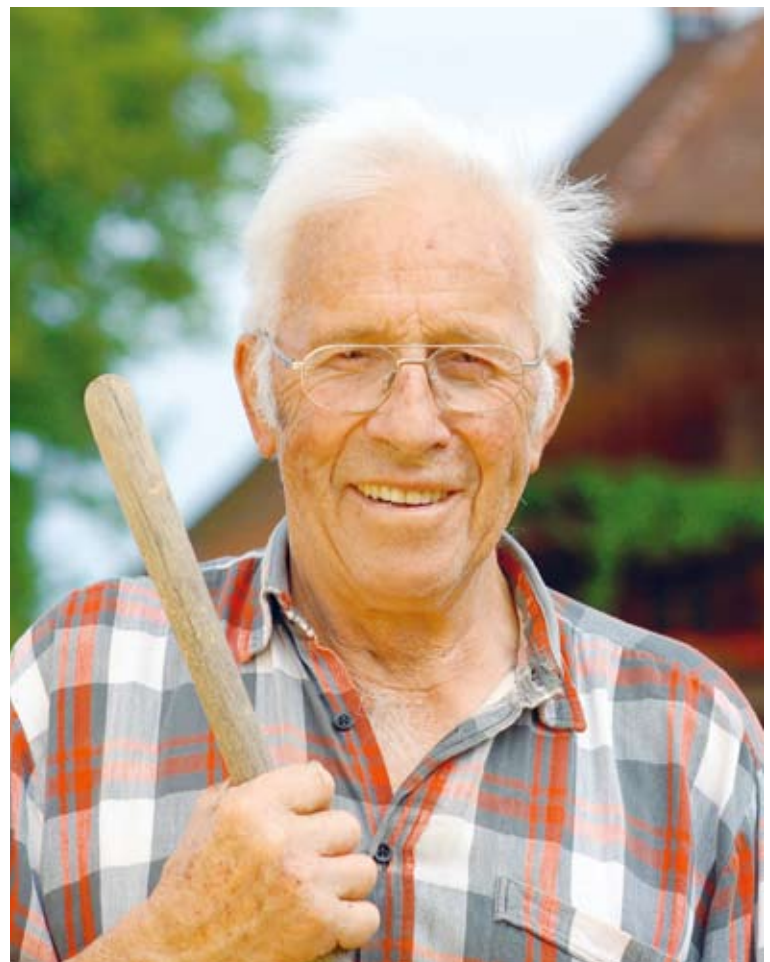
Martin Schlumpf, Bönigen

«Wir sind sehr froh, die Liegenschaft seit Jahren mit der GVB Plus- und GVB Top-Deckung abgeschlossen zu haben und von einer reduzierten Leistung infolge eines Unterhalts- und Altersabzuges verschont geblieben zu sein.»

Beat Scheidegger, Architekt HTL, Bern

«Ein grosses Kompliment dafür, wie Sie unsere Schadenmeldung erledigt haben: prompt, kundenfreundlich, übersichtlich und effizient.»

Kurt und Agnes Luginbühl-Graf, Münsingen



Wir freuen uns über die positiven Feedbacks unserer Kunden.

Visionäre Solarfassade

Stockwerkeigentümer übernahmen Verantwortung und setzten ein vorbildliches Zeichen für den verantwortungsvollen Umgang mit unseren Ressourcen: Heute umfassen rund 80 Quadratmeter Solarlaminat ihr Mehrfamilienhaus in Biel.



Fällt auf: das Solarhaus in Biel.

Das Minergie-zertifizierte Gebäude an bester Hanglage in Biel ist nicht zu übersehen: Seine blau-braune Fassade mit den Solarlaminaten fällt sofort auf. Ganze 87 Quadratmeter der Süd- und der Westfassade sind davon bedeckt. Die Anlage ergibt einen Jahresertrag von 6500 kWh. Das ist zwar eine Menge Strom, sie reicht übers Jahr gerechnet aber nicht aus, um den gesamten Bedarf zu decken. Andererseits resultiert zeitweise ein Stromüberschuss, der ins Netz eingespeist wird.

Vorwärmen des Warmwassers

Mit der Fassade wird nicht nur Strom produziert, sondern auch Warmwasser vorgewärmt. Dies ermöglichen fünf zusätzliche Solarlaminare. Sie wärmen das Wasser in einem ersten Solarboiler je nach Wetter auf bis zu 90 °C vor. Daraufhin wird das Wasser in einen zweiten Boiler geleitet. Bei Bedarf wird es dort durch eine Wärmepumpe auf 50 °C und von einer Elektroheizung auf 60 °C erwärmt. Dank dem Vorwärmen muss das Wasser im zweiten Boiler jeweils nur um die Differenz zu 60 °C zusätzlich erwärmt werden, was deutlich weniger Energie benötigt. Ob sich die Investition wirtschaftlich rechnet, ist für die drei Parteien, welche die

Wohnungen im Stockwerkeigentum besitzen, zweitrangig. «Wir wollten nicht nur über Energieeffizienz sprechen, sondern auch etwas tun. Für uns hat diese Fassade einen hohen ideellen Wert. Kauft sich jemand ein teures Auto, spricht auch niemand von Verschwendung», sagt Richard Raeber, der das Projekt lanciert hat und mit seiner Frau in der mittleren der drei Wohnungen lebt.

Erdkörbe zur Beheizung der Räume

Ungewöhnlich ist auch die Heizung. Weil aus geologischen Gründen keine Erdsonden gesetzt werden können, hat der Architekt Isaac Rachamin von Avir Architektur eine günstige Alternative gewählt: Erdkörbe. Dabei handelt es sich um ein Polyethylenrohr, das in einer Spirale pyramidenförmig abgerollt ist. Im Gegensatz zu einer Erdsonde muss nicht in grosse Tiefen vorgedrungen werden. Ein weiterer Vorteil ist, dass mit Erdkörben überschüssige Wärme des Gebäudes ins Erdreich geführt werden kann. Es entsteht ein kühlender Effekt.

Für die Ästhetik des Gebäudes hat sich Rachamin ebenfalls einiges einfallen lassen: Er hat zum Lärchen-

holz der Fassade Solarlaminare in Blau gewählt, damit sich ein schöner Kontrast ergibt – der noch ansprechender sein sollte, sobald sich beim Holz eine Patina gebildet hat. ■

Weitere interessante Architekturreportagen finden Sie unter: www.hausinfo.ch



Moderne Innenräume.

So versichert die GVB Solaranlagen

Nach den neuen Richtlinien versichert die Gebäudeversicherung Bern (GVB) alle Solarenergieanlagen, die auf oder an einem versicherten Gebäude installiert sind. Ausnahmen sind Anlagen, die ausschliesslich kommerziell genutzt werden. Nicht versicherbar sind Kunststoffanlagen wie zum Beispiel zur Heizung von Poolwasser.

So gehen Sie für den Versicherungsschutz vor: Am besten wie bei einem Umbau. Schliessen Sie vor der Installation eine Bauversicherung ab und passen Sie danach den Versicherungswert des Wohneigentums an. Idealerweise wurde die Anlage auch bereits auf den Hagelwiderstand geprüft. Weitere Infos über den Hagelwiderstand von Baumaterialien gibt auch das Schweizerische Hagelschutzregister des VKF (www.praever.ch).

Global Benchmarks für Klima und Mobilität

Globale Vorreiter stellten am 5. Nationalen Klima-Forum in Thun ihre Projekte vor – unter anderem die weltweit effizienteste Fotovoltaik-Grossanlage, das robotergesteuerte Auto von Google und ein von Barack Obama unterstütztes Jungunternehmen. Trägerin und Initiatorin des Forums ist die Gebäudeversicherung Bern (GVB).



Europapremiere: Alex Laskey präsentiert am ClimateForum 2011 sein Projekt OPOWER.

Am 15. September 2011 öffnete das Nationale Klima-Forum zum fünften Mal seine Tore. Dort trafen sich Entscheidungsträger aus Schweizer Wirtschaft und Politik mit nationalen und internationalen Vertretern der Wissenschaft und pflegten den offenen Erfahrungsaustausch. Unter dem diesjährigen Motto Global Benchmarks erfuhren sie von renommierten Referenten aus erster Hand, was in Sachen Energie und Klima weltweit geplant oder bereits möglich ist. Anhand von konkreten Dienstleistungen und Technologien aus drei Kontinenten wurde sichtbar, wo die globalen Meilensteine gesetzt werden. Die Teilnehmer konnten interessante Inputs für ihre Arbeit in der Schweiz ableiten.

Obamas Interesse geweckt

Bereits im ersten Teil des Morgenprogramms sorgte Alex Laskey für einen Höhepunkt des Forums und stellte sein Projekt zum ersten Mal in Europa vor: 2007 gründete er in den USA das seither mehrfach ausgezeichnete Unternehmen OPOWER. Dieses setzt bezüglich Energieeffizienz neue Massstäbe. Die webbasierte Plattform vernetzt

Energieversorgungsunternehmen mit ihren Endkunden und optimiert das Benutzerverhalten sowie den Energieverbrauch. Mehr als 10 Millionen Haushalte sind heute angeschlossen, sie sparten zusammen bisher über 400 Millionen Kilowattstunden. Das entspricht dem Jahresverbrauch einer Kleinstadt mit 13 000 Personen. Auch Barack Obama wurde auf das Unternehmen aufmerksam: Er hat es persönlich besucht und unterstützt.

Vielseitiges Programm

Auf reges Interesse stiess auch Prof. Dr. Dr. h. c. Hans-Werner Sinn mit seinem Referat. Er ist einer der renommiertesten Ökonomen Europas und hat vor mehr als einem Jahr die Eurokrise fast exakt prognostiziert. Das folgende Streitgespräch mit Martin Bäumle, Präsident der Grünliberalen Schweiz, brachte spannende Aspekte der verschiedenen Standpunkte.

Im weiteren Verlauf des Forums folgten die Meilensteine Schlag auf Schlag: So lernten die Teilnehmenden anhand von Dezhou, der ersten Solarstadt Chinas, den Stel-

lenwert der Solarindustrie in der aufstrebenden Grossmacht kennen. Ausserdem erfuhren sie von Christopher Urmson interessante Details zum «Google self-driving car», einem

robotergesteuerten Auto. Urmson und sein Team gewannen damit 2007 das höchstdotierte Rennen für solche Fahrzeuge, die DARPA Urban Challenge. ■



Christopher Urmson stellt das robotergesteuerte Auto von Google vor.

GVB als Trägerin

Die Gebäudeversicherung Bern (GVB) initiierte das ClimateForum 2007 anlässlich ihres 200-Jahre-Jubiläums. Seitdem ist sie Trägerin der Veranstaltung. Ziel des Forums ist es, das Bewusstsein für Klimaveränderungen zu stärken und die daraus hervorgehenden Schadenpotenziale erkennbar zu machen. Zudem soll das Engagement der GVB weitere Partner dazu motivieren, die Prävention gemeinsam anzupacken.

Bilder und Filmausschnitte vom Forum unter: www.climateforum.ch

«Ich gehe jeden Tag gerne zur Arbeit»

Ueli Iseli, Leiter Haustechnik, blickt auf 30 Jahre bei der Gebäudeversicherung Bern (GVB) zurück. Zurzeit beendet er noch sein letztes Projekt: den Umbau an der Papiermühlestrasse. Dafür hat er die für den Sommer geplante Pensionierung hinausgeschoben.

Ueli Iseli, Sie arbeiten seit 30 Jahren für die GVB. Wie kam es dazu?

Als gelernter Mechaniker habe ich mich in Richtung Elektrizität sowie Sanitär- und Heizungstechnik weitergebildet. Darum kannte ich alle Bereiche und wurde von der GVB eingestellt. Vorher war ich als Monteur oft in der ganzen Schweiz unterwegs. Deshalb war die neue Stelle für die Familie ein Vorteil – ich bin seither mehr zu Hause. Die GVB ist ein lebendiger Betrieb und ein guter Sozialpartner. Zudem sind wir in der Haustechnik ein sehr gutes Team. Wir kommen jeden Tag gerne zur Arbeit.

Wie erhalten Sie diese Freude an der Arbeit?

Durch Abwechslung: Wir sind nicht nur für die Gebäudetechnik zuständig, sondern betreuen auch die Geschäftsflotte und programmieren die Zutrittsrechte. Jährlich führen wir Erste-Hilfe-Kurse durch, die GVB hat extra einen Defibrillator angeschafft. Natürlich testen wir neben allen technischen Anlagen auch die Brandmeldeanlage – das empfehlen wir schliesslich auch unseren Kunden. In unserem Team muss jeder alles können, damit wir einander in den Ferien oder beim 24-Stunden-Pikett ablösen können.

Sie haben lange im Gebäude der GVB gewohnt. Wie war das?

Am alten Standort am Viktoriaplatz wurde ich einmal am Sonntagmorgen um 6.30 Uhr geweckt und ging im Pyjama zur Türe. Vor mir stand der Feuerwehrkommandant zusammen mit einem Regierungsrat! Sie standen im Einsatz und mussten dringend ins Büro der Feuerwehr, hatten aber keinen Schlüssel dabei. Auch hier an der Papiermühlestrasse kam es vor, dass Mitarbeitende am Wochenende in ihr Büro wollten und bei mir klingelten. Aber der Wohnort hatte auch einige Vorteile: Ich war nahe bei der Familie und die Kinder genossen viele Freiheiten – ohne andere Mieter im Haus.

Als letztes Projekt beschäftigt Sie jetzt der Umbau.

Genau. Die ganzen Büros in unserem Betriebsgebäude sollen heller und geräumiger werden. Zudem werden

«In unserem Team muss jeder alles können.»

Archivräume in Büros umgewandelt, so gewinnen wir Arbeitsplatzfläche. Der eigentliche Büroumbau begann Anfang 2010 und wird bis Ende 2011 durchgeführt. Ich bin Ansprechperson für die Architekten, die Ingenieure und den Bauführer: im Bereich unserer Lüftung sowie unserer Kälte-, Heizungs- und Sanitärtechnik. Es macht Freude, dieses Projekt noch zu betreuen.

Was war die grösste Herausforderung beim Umbauprojekt?

Die Umzugsplanung. Schliesslich sollten alle Mitarbeitenden immer arbeiten können. Gerade empfindliche Bereiche wie das Kundencenter mussten so gut wie möglich vor dem Baulärm geschützt werden. Da war meine Organisation gefragt. Die Rückmeldungen sind positiv, die Leute beziehen ihren neuen Arbeitsplatz mit Freude.

Im Zuge des Umbaus wird die Beleuchtung auf LED umgerüstet.

Ja, die Technik hat in den letzten Jahren sehr grosse Fortschritte gemacht. LED schafft ein sehr angenehmes Licht. Auch das Sparpotenzial schätze ich hoch ein. In der Cafeteria hat es zum Beispiel heute schon Sparlampen, die aber heikel und kostenintensiv sind. Da wird LED sicher Vorteile bringen. ■

Die GVB bedankt sich bei Ueli Iseli auch an dieser Stelle für seinen langjährigen wertvollen Einsatz und wünscht ihm bereits jetzt alles Gute für die Pensionierung.



LED – ein weiteres Engagement zugunsten des Klimas

Im Rahmen des Umbaus stellt die GVB das Beleuchtungssystem auf LED um. Damit verfolgt sie ihre Klimastrategie, die Treibhausgasemissionen bis 2014 um 20 Prozent zu senken. LED steht für lichtemittierende Dioden. Das System senkt den Energieverbrauch sowie den Wartungsaufwand und schon die Gesundheit der Mitarbeitenden. Die Dioden sind sehr effizient und langlebig. Sie erzeugen keine Wärme, keine UV- und IR-Strahlung und sind brummfrei. Ausserdem können sie umweltschonender als Sparlampen entsorgt werden, weil kein Quecksilber enthalten ist. Dank Sensoren passen sich die Leuchten dem Umgebungslicht an: Die Beleuchtung wird nur so lange eingeschaltet wie nötig.

«Bewusstsein für das Erbe der Eiszeit schärfen»

Die Elementarschäden steigen. Hauptgrund ist der Klimawandel. Daneben gibt es weitere mögliche Ursachen für Naturgefahren, die oft vergessen werden: Christian Schlüchter, Professor für Quartär- und Umweltgeologie an der Universität Bern, weist auf das Erbe der Eiszeit hin.



Prof. Dr. Christian Schlüchter.

Professor Christian Schlüchter, welches sind die zeitlichen Eckwerte der Eiszeit im Kanton Bern?

Wir sprechen von der letzten Ausdehnung der Gletscher ins Alpenvorland vor rund 27 000 bis 17 000 Jahren vor heute. Spätestens vor 16 000 Jahren zog sich die Eisdecke dann wieder Richtung Alpen zurück. Vor dem Rückzug war zum Beispiel auch das Gebiet der heutigen Stadt Bern eisbedeckt, auf dem Belpberg war das Eis maximal 250 Meter dick.

Was weiss man über die Menschen, die in dieser Zeit im Kanton Bern lebten?

In der Nähe des Moossees und beim Burgäschisee wurden Spuren von Ufersiedlungen gefunden. Die Jägerpopulationen lebten auf den Hügeln neben den Gletschern. Das Klima am Eisrand war wichtig für Wildtiere wie Rentiere und Hirsche und somit auch für deren Jäger.

Gab es auch Gebiete, die in dieser Zeit nicht vom Eis bedeckt waren?

Von Schwarzenburg bis an den Längenberg zum Beispiel gab es ein Dreieck, das eisfrei war. Dasselbe gilt für weite Teile des Emmentals einschliesslich des westlichen Napfgebiets sowie für einen Teil des Oberaargaus. Auch der Berner Jura war eisfrei.

Welches sind die geologischen Unterschiede zwischen den damals eisfreien und den eisbedeckten Regionen?

Die Böden in den eisfreien Zonen sind bis heute tiefgründiger verwittert,

haben andere geotechnische Eigenschaften und sind daher insgesamt instabiler als die eisbedeckten Gebiete. Denn unter der Last der Gletscher wurden die Bodenschichten gepresst und damit stabilisiert.

Dann sind es also die letzteiszeitlich eisfreien Gebiete, von denen aufgrund ihrer Instabilität bis heute Gefahren ausgehen können.

Richtig. Bei heftigen Gewittern mit grossen Niederschlagsmengen können ganze Hänge ins Rutschen geraten, es kommt zu Murgängen, sogenannten Hangmuren.

Welche Schutzmassnahmen gibt es für Gebäude in solchen Gebieten?

Grundsätzlich gilt es, das Bewusstsein für dieses Erbe der Eiszeit zu schärfen. Bei einem Bauvorhaben ist es wichtig, sich auch über die geologischen Gegebenheiten zu informieren. Es gibt Experten, die beigezogen werden können, und es gibt auch zu diesem Thema Gefahrenkarten. Eine konkrete bauliche Massnahme kann sein, dass Aushübe etappenweise ausgeführt werden. Das erhöht die Sicherheit.

Gibt es noch mehr, das uns die Eiszeit vererbt hat?

Es gibt noch zwei weitere Phänomene: zum Beispiel Hänge, die seit dem Rückzug der Gletscher aufgrund der fehlenden Stützfunktion instabil sind. Und es gibt grosse Schutttablagerungen, die die Gletscher zurückgelassen haben. Auch diese Gebiete können sich nach dem Eindringen grosser Wassermassen bewegen.

Wie kann das verhindert werden?

Es braucht eine langfristig angelegte Pflege dieser Gebiete. Um die Stabilität zu erhöhen, muss das Oberflächenwasser kontinuierlich aus den Hügeln abgeleitet werden. Hier sind ganz einfache Ableitsysteme, wie man sie schon seit Generationen praktiziert, bis heute oft die wirksamsten.

Hat uns die Eiszeit auch ein Erbe hinterlassen, von dem wir heute noch profitieren?

Die Gletscher haben im Gebiet zwischen den Jura-Hügeln, dem Berner Seeland und der Region Solothurn in den Böden beste Bedingungen für den Getreideanbau

geschaffen. Grund dafür ist der hohe Sandgehalt, der für eine optimale Wasseregulierung sorgt. Diese guten Bedingungen haben Bern in seiner Geschichte zu Reichtum verholfen. ■



Die eisbedeckten und die eisfreien Gebiete.



Eine mögliche Folge der Eiszeit: Hangmuren.

Vorsorgen mit der Gebäudeversicherung Bern (GVB)

Mit gezielter Vorsorge können Elementarschäden verhindert oder gemindert werden. Je nachdem, wo ein Gebäude steht, ist es ganz unterschiedlichen Gefährdungen ausgesetzt. Viele vorbeugende Massnahmen müssen daher individuell geplant werden. Die GVB setzt bei der individuellen Beratung auf Information und eine konkrete Hilfestellung am einzelnen Objekt. Bei dieser kostenlosen Objektschutzberatung durch einen Elementarschadenexperten geht es darum, Risiken zu erkennen und mögliche individuelle Massnahmen zur Schadenverhinderung und -minderung zu besprechen. Geeignete Massnahmen können von der «Bernischen Stiftung zur Prävention von Gebäudeschäden» auch finanziell unterstützt werden. Die Unterstützung beträgt bis zu 20 Prozent der getätigten Investitionen beziehungsweise maximal 5000 Franken pro Gebäude. Gesuche sind vor der Realisierung einzureichen.

Telefon 0800 666 999, praeventionsstiftung@gvb.ch

Brandschutz in luftigen Höhen

In abgelegenen Beherbergungsbetrieben verlangt die Brandprävention von den Brandschutzexperten der Gebäudeversicherung Bern (GVB) individuell passende Lösungen.



Oft nur zu Fuss erreichbar: abgelegene Beherbergungsbetriebe.

Unter anderem der Schweizer Alpen-Club (SAC) betreibt im Kanton Bern mehrere Dutzend Berghotels, Skihütten, Massnlager usw. In solchen abgelegenen Beherbergungsbetrieben ist der Brandschutz eine echte Herausforderung: Zum einen sind die Hütten oft nur zu Fuss oder per Helikopter erreichbar, zum anderen besteht oft nur eine eingeschränkte Versorgung mit Strom oder Wasser. Dennoch: Die Personensicherheit steht auch in solchen Gebäuden an oberster Stelle. Die Benutzer müssen sich ohne fremde Hilfe in Sicherheit bringen können.

Viel Erfahrung nötig

Damit dies gewährleistet ist, führen die Brandschutzexperten der GVB auch in abgelegenen Gebieten eine sogenannte Feuerschau durch. «Das sind nicht einfach sonnige Wandertage, wir sind in schweisstreibender Mission unterwegs. Einige Unterkünfte sind nur über einen dreistün-

digen Fussmarsch zu erreichen», erzählt der Brandschutzexperte Ueli Schmid. «Freilich steigen wir nicht bei Sturm und Hagel zu den Hütten auf.» Und klar: «Die Aussicht entschädigt für den steilen Aufstieg.» Ueli Schmid gehört zu den erfahrenen Brandschutzexperten der GVB. Das ist auch nötig: Zusammen mit seinen Ansprechpartnern, den Hüttenchefs der SAC-Sektionen, findet er stets individuell passende Brandschutzlösungen.

Fluchtwege gesichert

Bei der Feuerschau spielt die Sicherung der Fluchtwege eine wichtige Rolle: Drei- und mehrgeschossige Bauten müssen über einen vom Treppenhaus unabhängigen zweiten Fluchtweg verfügen. Seile reichen nicht aus, es müssen fest montierte Fluchtleitern sein. Auch müssen die Hütten eine Blitzschutzanlage installiert haben.

Individuell und doch gleich

«Die Vorgaben sind bekannt. Wir beraten die Hüttenbetreiber. Nur zu kritisieren, bringt nichts», erklärt Ueli Schmid die Haltung der GVB. «Die Gegebenheiten in diesen abgelegenen Beherbergungsbetrieben erfordern eine nutzungs- und objektspezifische Brandschutzbeurteilung. Für

die Umsetzung von baulichen und technischen Massnahmen gilt der sogenannte Bergmassstab», so Schmid weiter. Es gelte, stets ein gesundes Augenmass zu wahren. Ein übergeordnetes Ziel ist nichtsdestotrotz die Gleichbehandlung aller Objekte, seien sie noch so abgelegen. ■

Schöne Aussichten

Der Band 18 aus der Publikationsreihe «Die schönsten Seiten des Kantons Bern» ist den Berghütten gewidmet. Die Bilder und die Texte stammen von Marco Volken, einem Autor von Schweizer Bergbüchern und -führern. Der neue Band zeigt eindrücklich, wie sich die Berghütten in die Landschaft einfügen. Die Publikationen sind ab Band 11 über den Stämpfli-Verlag oder im Buchhandel erhältlich (nur auf Deutsch verfügbar).



Feuerwehren stärken Bereich Elementarereignisse

In ihrer Rolle als oberste Aufsichtsbehörde über die Feuerwehren im Kanton Bern erneuert die Gebäudeversicherung Bern (GVB) derzeit die Ausbildungskonzeption und die Führungsstruktur innerhalb ihrer kantonalen Führungsorganisation Feuerwehr. Ein wichtiger Aspekt der Neuerungen ist die Stärkung des Bereichs Einsatz bei Elementarereignissen.



Auch für die Feuerwehren eine Herausforderung: Elementarereignisse wie Hochwasser.

Die Gebäudeversicherung Bern (GVB) hat von Gesetzes wegen die strategische Aufsicht über die Feuerwehren im Kanton Bern. Sie ist als Aufsichtsbehörde für die Ausbildung und die Ausrüstung der Feuerwehren zuständig. In dieser Rolle ist es wichtig, die Ausbildung der Feuerwehren immer wieder den aktuellen Bedrohungen anzupassen.

Neues Schulungsangebot

In den letzten Jahren ist die Bedrohung durch Naturgefahren gestiegen. Daher hat sich die GVB entschieden, im Rahmen der laufenden Neuorganisation der Feuerwehr-Führungsstrukturen auch den Bereich zur Bekämpfung von Elementarschäden zu stärken. Am Anfang dieses Projekts stand eine fundierte Analyse. Hier stand die

Frage im Zentrum: Wie gut sind die Feuerwehren heute zur Bekämpfung von Elementarschäden aufgestellt und was kann verbessert werden?

Fachverantwortlicher in Führungsfunktion

Die Bedarfserhebung hat unter anderem gezeigt, wie wichtig der gezielte Wissensaufbau zum Thema Elementarschäden über alle Ebenen innerhalb der hierarchisch organisierten Feuerwehren im Kanton Bern ist. Eine zentrale Führungsfunktion, gerade für die Schulung, hat Res Fiechter inne, externer Mitarbeiter bei der GVB und Fachverantwortlicher Elementarereignisse innerhalb der Feuerwehrorganisation (siehe dazu auch das Interview auf der nächsten Seite).

Aufbau der Wissensvermittlung

Im Rahmen der Neuorganisation und mit der Absicht, den Bereich Elementarereignisse innerhalb der Feuerwehren nachhaltig zu stärken, wird Res Fiechter mit einem Team aus acht Feuerwehrinstruktoren künftig die Aufgabe wahrnehmen, den Wissensaufbau zum Thema Elementarschäden in den lokalen Feuerwehren voranzutreiben. Zu diesem Zweck plant die GVB auch neue Kurse. Ziel ist, dass jede Feuerwehr im Kanton Bern in Zukunft über einen Fachberater für Elementarereignisse verfügt, der den Einsatzleiter bei einem Ereignis beraten und unterstützen kann. Wichtig ist auch, dass diese Fachberater die lokalen Gegebenheiten kennen und mit ihrem Einsatzgebiet vertraut sind – gibt es doch hinsicht-

lich der Elementarschadenbedrohung grosse Unterschiede zwischen den einzelnen Regionen, zum Beispiel zwischen dem Seeland und dem Berner Oberland.

Koordination im Zentrum

Grundsätzlich, das zeigt auch die Erfahrung der GVB, sind Elementarereignisse eine ganz andere Herausforderung für die Einsatzkräfte als beispielsweise Feuer. So sind bei einem Elementarereignis oft viel grössere Gebiete betroffen. Während ein Feuer an einem Ort ausbricht, kann zum Beispiel ein Hochwasser eine ganze Region mit sehr vielen Gebäuden gleichzeitig in Mitleidenschaft ziehen. Bei einem solchen Grossereignis ist die Koordination der verschiedenen Einsatzkräfte

enorm wichtig: zum Beispiel schon nur, was die Aufgabenteilung angeht. Hier gilt es, Überschneidungen zu vermeiden, damit sich alle beteiligten Einsatzkräfte auf ihre Hauptaufgaben konzentrieren können.

Wichtige Unterschiede beim Einsatz

Um solche Fragestellungen bereits bei der Schulung der lokalen Fachberater

miteinzubeziehen, arbeitet die GVB beim Aufbau und bei der Planung des neuen Ausbildungsangebots eng mit den übrigen Einsatzkräften, wie beispielsweise mit dem Zivilschutz, zusammen. Aber auch Stellen wie Meteo Schweiz, andere Bundesbehörden sowie der GVB-interne Bereich Prävention werden verstärkt einbezogen. Auch hier steht der Wissensaustausch im Vordergrund. ■



Die Feuerwehren im Kanton Bern...



... bauen ihr Wissen ...



... zur Bekämpfung von Elementarereignissen aus.

«Wir müssen vorbereitet sein»

Die Gebäudeversicherung Bern (GVB) will die Feuerwehren im Kanton Bern auch für den Einsatz gegen Elementarereignisse besser schulen und plant dafür neue Kurse. Der Fachverantwortliche Elementarereignisse innerhalb der Feuerwehrorganisation erzählt.

Res Fiechter, als Fachverantwortlicher Elementarereignisse sind Sie auch der Hauptverantwortliche für die neuen Kurse. Was ist das primäre Ziel der Ausbildung?

Die äusserst vielfältigen Elementarereignisse beschäftigen die Feuerwehren immer öfter. Um auf diese Herausforderung zu reagieren, setzen wir auch im Bereich Ausbildung an.

Was ist das Besondere am Schulungsthema Elementarereignisse?

Es handelt sich um ein sehr grosses Fachgebiet. Ein zentraler Punkt ist die Wichtigkeit von Früherkennung und Prävention: Wir müssen auf solche Ereignisse vorbereitet sein. Sie beschäftigen eine grosse Anzahl Organisationen, zum Teil über mehrere Tage. Und: Elementarereignisse tangieren oft nicht nur einzelne Personen, sondern ganze Gemeinden. Die Aufgabe der Feuerwehren und der übrigen Einsatzkräfte ist es, in den betroffenen Gebieten rasch wieder den Normalzustand herzustellen.

Wo liegen die Herausforderungen bei der Bekämpfung von Elementarschäden?

Sicher in der riesigen Bandbreite. Wir sprechen von Waldbrand, Sturmschäden, Lawinen, Gletscherabbrüchen, Hochwasser, Steinschlag, Hangrutschen usw. Oft müssen für die Einsätze weitere Organisationen beigezogen werden, was auch an die Führungsstäbe hohe Ansprüche stellt.

Wo liegen die Unterschiede zur Feuerbekämpfung?

Bei der Ausbildung am Feuer können wir die Feuerwehrangehörigen mittels Brandsimulationen 1:1 ausbilden und sie so optimal auf die Einsätze vorbereiten. Bei Elementarereignissen haben wir die Möglichkeiten einer Simulation leider nicht. Auch der Einsatz von nicht typischen Feuerwehrmitteln verlangt uns oft viel ab.

Wo legen Sie bei der Ausbildung den Schwerpunkt?

Wir zeigen den Teilnehmenden verschiedene Möglichkeiten auf. Eine Musterlösung können wir nicht liefern. Wir legen viel Wert darauf, gerade die Kader mit den Risiken im Fachbereich Elementarereignisse vertraut zu machen.

Wie lange dauert der Kurs?

Die Elementarkurse auf der Stufe, wie wir sie momentan anbieten, dauern drei Tage.

Wo finden die Kurse statt?

Die Kurse werden an drei Standorten im Kanton Bern angeboten: in Büren, in Aarwangen und in Spiez. So können wir auf die Bedürfnisse der Regionen eingehen.

Wer kann diese Kurse absolvieren?

Im Pilotkurs, der im Dezember 2011 durchgeführt wird, nimmt je ein Feuerwehr-Einsatzleiter pro Inspektionskreis teil. In den Kursen ab 2012 kann jede Feuerwehrorganisation ihre zuständigen Einsatzleiter anmelden. ■



Die Kursdaten

Der Pilotkurs findet vom 14. bis 16. Dezember 2011 in Büren statt. Die Kursdaten im Jahr 2012 sind wie folgt: 1. bis 3. Februar in Büren, 22. bis 24. Februar in Aarwangen sowie vom 6. bis 8. März in Spiez.

Wussten Sie, dass die Gebäudeversicherung Bern (GVB) auch Seilbahnen versichert?

Seilbahnen sind das Transportmittel Nummer eins, um auf Schweizer Berge und Hügel zu gelangen. Die Gebäude der Berg- und Talstationen im Kanton Bern sind bei der Gebäudeversicherung Bern (GVB) versichert.



Bei der Gebäudeversicherung Bern (GVB) versichert: die Bergstation der Gurtenbahn.

Unter dem Stichwort Seilbahn sind bei der GVB rund 450 Gebäude versichert. Es handelt sich grösstenteils um Berg- oder Talstationen. Die Bahn selbst wird vom Privatversicherungsbereich gedeckt, da es sich dabei um

eine Betriebsanlage handelt. Das mit Abstand grösste Seilbahngebäude ist die Bergstation der Schilthornbahn.

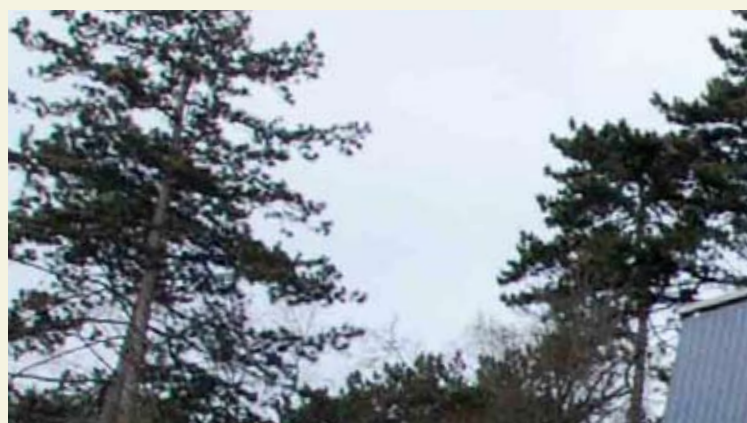
Rekorde hat der Kanton Bern bei den Seilbahnen einige zu bieten: Die längste

Seilbahnstrecke ohne Umsteigen liegt im Berner Oberland: Es ist die Gondelbahn Grindelwald – Männlichen, die insgesamt 6239 Meter misst. Auch die längste Treppe der Welt gehört zu einer Seilbahn: Die Fluchttreppe

der Standseilbahn Mülünen – Niesen. Kulm führt über 11 674 Stufen und 1642 Höhenmeter zum Gipfel. ■

Wettbewerb

Von welcher Seite stammt dieser Bildausschnitt?



Senden Sie bis zum 30. November 2011 eine Postkarte (Poststempel) oder eine E-Mail mit der richtigen Seitenzahl an:

Gebäudeversicherung Bern (GVB)
GVB-Info 2/11
Papiermühlestrasse 130
3063 Ittigen oder
wettbewerb@gvb.ch

Teilnahmebedingungen: Die Gewinner des Wettbewerbs werden schriftlich benachrichtigt. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen. Über den Wettbewerb wird keine Korrespondenz geführt.

Gewinnen Sie

1. Preis: Reisegutscheine Reka im Wert von CHF 300.– und einen iPod shuffle 2 GB im Wert von CHF 60.–

2. bis 10. Preis: Drei Rauchwarnmelder FlammEx SOLO von Flextron im Wert von CHF 90.– und ein GVB-Memoryspiel

11. bis 20. Preis: Funk-Wetterstation Sunny im Wert von ca. CHF 50.– und ein GVB-Sicherheitsband

Herausgeberin

Gebäudeversicherung Bern (GVB)
Abteilung Kommunikation
Papiermühlestrasse 130
3063 Ittigen
Telefon 0800 666 999
info@gvb.ch
www.gvb.ch

© GVB



**Gebäude
Versicherung Bern**

Wenns drauf ankommt.

