



Die Referenten (von links nach rechts):

Peter Schudel
 Marcel Zbinden
 Roger Brüttsch
 Joe A. Manser
 Arthur Wachter
 Harald Kannewischer
 Hermann Schumacher
 Anselm Hagenbuch
 Peter Hediger

VHF-Informationsveranstaltung 2009

Damit Sie selber nicht baden gehen – eine hochklassige VHF-Informationsveranstaltung

Sie haben Tradition, die Informationsveranstaltungen des VHF. Der Anlass vom 22. Oktober 2009 im Hotel Seeburg in Luzern bot einmal mehr eine Fülle von Einblicken in interessante Entwicklungen und eine erstaunliche Vielfalt von Themen.

(Rs) Slogans können, nicht immer, aber gelegentlich, durchaus einen komplexen Sachverhalt auf einen einfachen Nenner bringen. «Damit Sie als Betreiber nicht baden gehen...» – hatte gleichsam als Motto der VHF-Informationsveranstaltung 2009 am 22. Oktober in Luzern VHF-Geschäftsführer Herbert Zehnder geschrieben. Ein Satz mit einer schönen Doppelbedeutung – und einem zutiefst wahren Kern: Auf der Höhe der Zeit zu sein, die neusten Entwicklungen zu kennen, gehört in einer sich rasant und stetig verändernden Welt zu einem fundamentalen Erfordernis im Berufsleben. Es altert nämlich schnell, wer auf dem Alten hocken bleibt, und unversehens findet sich der «Bewahrer», der auf der Stelle Tretende, im Abseits. Die Welt ist, ohne dass er es bemerkt hätte vorüber- und weggezogen. Diese Erkenntnis schliesst die Pflege von Traditionen nicht aus, und soll auch keine voreilige Heiligsprechung des Neuen sein. Nur weil etwas neu ist, ist es noch lange nicht automatisch auch gut. Aber: Erfolgreich bestehen wird letztlich nur, wer mit offenen Augen und wa-

chem Geist voranschreitet – und genau dafür sorgt der VHF mit seinen perfekt organisierten und vielseitigen Informationsveranstaltungen.

Natürlich packt nicht jedes Thema jeden Teilnehmer gleichermassen. Wenn allerdings, wie auch diesmal im Hotel Seeburg, die Mischung unterschiedlichster Bereiche stimmt, bleibt der Konzentrationspegel der Teilnehmerinnen und Teilnehmer hoch. Dann ergeben die «Norm» neben der Lebensrettung oder die Energieeffizienz neben der Bademeisterausbildung ein abwechslungsreiches Informationspaket. So dürfte auch am Schluss der letzten gut besuchten Tagung jeder einen Wissensschritt nach vorn getan haben – und bei der bekannt lockeren und sympathischen Atmosphäre vielleicht sogar, ohne dies überhaupt besonders zu registrieren.

Nun, der Verband hatte wieder einmal ein reiches Menü angerichtet, wobei VHF-Präsident Thomas Spengler sozusagen als Tafelmajor, beziehungsweise als Mo-

derator durch die verschiedenen Schwerpunkte führte. Und begonnen hat die Tagung mit der Schweizerischen Lebensrettungsgesellschaft, der SLRG.

Mehrstufig, modular

SLRG-Projektassistent Marcel Zbinden stellte nämlich die neuen Strukturen der Ausbildung seiner Institution dar. Die Lebensrettungsgesellschaft ist heute noch stark auf die Rettung fokussiert, weniger auf die Prävention. Zahlreiche Partner der Organisation sollten vermehrt eingebunden werden und die SLRG-Kursleiter sind ausserdem stark belastet. Solche Punkte machen eine neue Ausbildungsstruktur notwendig, aber eben auch noch andere fundamentale Erkenntnisse. Zum Beispiel diese: Zu 100 Prozent werden die «Retter» im «Pool» ausgebildet - aber 90 Prozent aller Unfälle geschehen im «freien Wasser», in Flüssen, Seen und Teichen.

Zbinden skizzierte die wichtigsten Elemente der künftigen dreistufigen Ausbildung, die bei der Basisstufe beginnt und über den «Professional» bis hin zum «Experten» reicht. Generell soll die Ausbildungszeit reduziert werden, es soll zielgruppengerechter, marktgerechter ausgebildet werden, und die neuen Strukturen werden vermehrt die Bildung individueller Schwerpunkte ermöglichen. Über allem steht die Vermittlung der Kernkompetenzen der SLRG: Wasserrettung und Prävention im Bereich Wassersicherheit. Einen Schritt vorwärts macht die Gesellschaft mit der Einführung einer konsequent modularen Ausbildungsstruktur, wobei ein «Modul» einer in sich abgeschlossenen, themenbezogenen Ausbildungseinheit entspricht. Module lassen sich mithin entsprechend individuellen Zielen kombinieren. Und, nicht ganz unwichtig: Selbstverständlich wird ein

eine erfolgreiche Informationsveranstaltung des VHF im Hotel Seeburg, Luzern

betrachtet und kommentiert von Jörg Riser

erfolgreicher Abschluss der verschiedenen Ausbildungsgänge dokumentiert, beziehungsweise beglaubigt.

Eine grundlegende Neuorganisation der Ausbildung einer grossen und wichtigen Organisation wie der SLRG erfolgt natürlich nicht innerhalb weniger Monate. Viele neue Wege sind entwickelt worden und werden nun im Rahmen von Pilotprojekten in der Praxis geprüft. Eingeführt wird die neue Ausbildungsstruktur, wie Marcel Zbinden mitteilte, im Jahr 2011. Ein spezielles Team wird dieses Monumentalprojekt und seine Umsetzung eng begleiten. Womit klar ist, dass das neue Konzept bei Mitarbeitern von Badeanlagen (aber natürlich nicht nur dort) in den kommenden Jahren ein immer wieder auftauchendes Thema sein wird.

Wasser – das wichtigste Gut

Einen Blick in die Zukunft wagte auch Peter Schudel, der Bereichsleiter Zentrale Dienste von Bogn Engiadina, Scuol, und VHF-Vertreter bei der SIA. Er bereitete nämlich die Teilnehmer auf die neue SIA-Norm 385.9 (Wasser und Wasseraufbereitungsanlagen in Gemeinschaftsbädern) vor. Nun sind Normen nicht nach Jedermanns Geschmack, aber Schudel versuchte, allfällige Aversionen abzubauen. Mit der zwar einfachen, aber leider trotzdem oft vergessenen Erkenntnis zum Beispiel, dass «Wasser in einem Bad das wichtigste Gut» ist. Deshalb müssen auch die Anforderungen entsprechend der Wichtigkeit angesetzt werden. Einer der Leitsätze des Referenten: Wasser darf nicht zu knapp verwendet werden. 30 Liter pro Person und Tag seien das «absolute Minimum», meinte Schudel (in dessen Scuolet Bad allerdings 85 Liter pro Tag und Person gelten).

In seinem sehr praxisbezogenen Vortrag ging der Referent auf zahlreiche mögliche (Qualitäts-) Probleme ein (er betonte etwa die Wichtigkeit des Redoxwertes) und verwies darauf, dass der grösste Teil der Probleme «hausgemacht» seien. Deshalb solle man doch bitte immer wieder überlegen, was geschehen könne, wenn man etwa tue. So kamen Probleme zur Sprache, die sich aus der Bäderreinigung ergeben können, aber auch die bekannten Chloramine im Wasser (schon verschiedentlich Thema an VHF-Tagungen) kamen zur Sprache. Jedenfalls wurde verständlich, weshalb die SIA-Norm gewisse Massstäbe setzt und setzen muss. Die Norm, meinte Schudel jedenfalls grundsätzlich, orientiere sich an «guter Schweizer» Qualität – nicht übertrieben einengend also, aber durchaus mit dem Anspruch auf einen gewissen Standard (was übrigens auch für die Reinigung eines Bades zutrifft). Davon wird man sich dieses Jahr überzeugen können, denn 2010 soll 385.9 definitiv kommen.



VHF Informationsveranstaltungen - damit Sie als Betreiber nicht baden gehen

VHF-Informationsveranstaltung 2009

Sicherheit beginnt im Kopf

Im Lauf der VHF-Informationsveranstaltung lancierte auch Sicherheitsingenieur Arthur Wachter, Präsident von Arbeitssicherheit Schweiz, einen Slogan. Denn er behauptete: «Sicherheit beginnt im Kopf».

Wer möchte das bestreiten. Und doch? In der Schweiz mit ihren rund acht Millionen Einwohnern ereignen sich nämlich jährlich eine Million ärztlich behandelte Berufs- und Nichtberufsunfälle. Eine enorme Zahl. 2500 davon enden tödlich (eingeschlossen die 600 tödlichen Unfälle im Strassenverkehr). 1500 Unfälle geschehen im Haushalt, beim Sport und in der Freizeit, 400 in einem Betrieb. Wo blieb da jeweils der Kopf? Danach fragte Wachter nicht, aber einer Erkenntnis von ihm ist angesichts der deprimierenden Statistik kaum zu widersprechen. «Das Vermeiden von Unfällen ist menschliche Pflicht», meinte er nämlich. Und Handeln hilft – das zeigt etwa der Strassenverkehr. Obschon die Motorisierung ungleich geringer war, forderten Verkehrsunfälle im Jahr 1971 in der Schweiz 1773 Todesopfer – seither ist diese Zahl kontinuierlich und massiv gesunken. Voraussetzung für eine solche Entwicklung, stellte der Referent fest, sei allerdings, dass sichere technische Voraussetzungen geschaffen und erhalten werden, sichere Arbeitsverfahren und Abläufe festgelegt werden und sich der Mensch bemüht, ein sicheres Verhalten zu lernen und auch umzusetzen.

Um dies tun zu können, müssen Gefahren und Risiken (beispielsweise am Arbeitsplatz) bekannt sein. Der Umgang damit muss geschult werden. Und: Arbeitssicherheit ist ein kontinuierlicher Prozess. Wachter erläuterte unter anderem die

gesetzlichen Grundlagen für Sicherheitsmassnahmen, Verantwortlichkeiten und die Pflichten des Arbeitgebers. Schliesslich skizzierte er wichtige Schritte zur Umsetzung von Sicherheitsmassnahmen – die beispielsweise mit der Erarbeitung eines Sicherheitsleitbildes beginnen, die Sicherheitsorganisation und Ausbildung und Instruktion, Gefahrenermittlung und Risikoanalyse und Massnahmenplanung und -realisierung umfassen. Eine Notfallorganisation gehört ebenso dazu wie der Gesundheitsschutz – und selbstverständlich die Kontrolle der getroffenen Umsetzungsmassnahmen. Wie meinte Arthur Wachter: «Alle Unfälle sind vermeidbar».

«Design for all»

Mit einer Norm, der SIA 500, beschäftigte sich auch Architekt Joe Manser, der Geschäftsführer der Schweizerischen Fachstelle für behindertengerechtes Bauen. Aber eben nicht nur mit einer «Norm». Nach 50 000 Jahren der Menschheitsentwicklung, so Manser, setze sich allmählich die Einsicht durch, dass Menschen nicht wegen einer Behinderung ausgegrenzt werden dürfen. Und mit vielen Beispielen machte er klar, dass gerade bauliche Hindernisse ausgrenzen können. Seit 2004 übrigens postuliert das Gleichstellungsgesetz das Verbot der, formulieren wir es einmal so, «baulichen Ausgrenzung» Behinderter. Seit 2009 ist die SIA-Norm 500 «Hindernisfreie Bauten» in Kraft. Dieser neue Standard legt fest, wie Bauten und Anlagen gestaltet sein müssen, damit sie als behindertengerecht gelten. Dem Grundsatz entsprechend, dass der gebaute Lebensraum allen Menschen offen stehen soll, postuliert die neue Norm wo immer möglich gestalterische Lösungen nach der Philosophie eines «Designs for all».

Dabei umfasst die Norm Anforderungen für Menschen mit Körper-, Hör- oder Sehbehinderungen. Ältere Menschen bilden die grösste davon betroffene Gruppe. Einige Kapitel umschreiben die Anforderungen für Bäder, und hier, das konnte Manser mit eindrucksvollen Details vermitteln, finden sich besondere Schwierigkeiten.

Die Türen und Durchgänge bei Garderoben etwa müssen mindestens 80 Zentimeter breit und wenn möglich sollte der Dusch- und Toilettenbereich vom Umkleibereich getrennt sein. Besondere Anforderungen sind auch bei den Toiletten zu beachten, und zu einer eigentlichen kleinen «Wissenschaft» werden behindertengerechte Einstiegsmöglichkeiten in Wasserbecken.

Manser demonstrierte, dass nicht jede auf den ersten Blick vielleicht als gelungene betrachtete Lösung in der Praxis auch tatsächlich zu bestehen vermag. Geeignete Möglichkeiten eines rollstuhlgerechten Einstiegs sind etwa die Installation eines Poolliftes oder ein rollstuhlgerechter Wasserbeckenrand. Der Referent demonstrierte auch Beispiele für geeignete (und ungeeignete) Einstiegsmöglichkeiten in Flüsse und Seen oder erläuterte die Erfordernisse behindertengerechter Zugänge zu Badeanlagen. Der Vortrag dürfte das Verständnis für diese andere, behindertengerechte Sicht der Dinge doch geschärft haben.

Energie: ein entscheidender Erfolgsfaktor

Die Kosten für Energie, Wasser und Abwasser – das weiss natürlich jeder Mitarbeiter – machen einen erheblichen Anteil an den Gesamtkosten einer Badeanlage aus – rund 30 Prozent. Was zu einer ein-



eine
erfolgreiche
Informationsveranstaltung des VHF
im Hotel Seeburg, Luzern
betrachtet und
kommentiert von
Jörg Riser

leuchtenden Schlussfolgerung führt: «Es ist ein entscheidender Erfolgsfaktor, die Energie-, Wasser- und Abwasserkosten im Griff zu haben». Dies stellte an der VHF-Informationstagung von Luzern Harald Kannewischer (Kannewischer Ingenieurbüro, Zug) fest, der sich explizit mit dem Thema «Möglichkeiten einer Umrüstung bestehender Bäder auf Alternativenenergie» beschäftigte. Aber so einfach ist die Sache denn doch wieder nicht, weil sich Zielkonflikte ergeben können. Ein Anlagenbetreiber wird natürlich viel daran setzen, möglichst niedrige Energie- und Wasserkosten zu haben. Da dies allerdings auch meistens höhere Investitionskosten nach sich zieht, wird die Rechnung des Investors grösser, womit der Zielkonflikt gegeben ist. Oft ist es nicht einfach, bei diesem Zusammenprall der unterschiedlichen Interessen den optimalen Weg zu finden.

Nun, Kannewischer erläuterte jedenfalls eingehend den Weg zu erfolgreichen Umrüstungen, dem allerdings umfangreiche Analysen voranzugehen haben. So wies der Referent beispielsweise auf den Wärmeverbrauch verschiedener Einrichtungen hin. In einem Freizeitbad etwa beansprucht die Lüftung 38 Prozent des Verbrauchs, die Badwassererwärmung 21 Prozent, die Transmission (Wärmeverluste über die Hülle) 13 Prozent (der Rest sind Verluste der Wärmeverteilung). Solche elementaren Basisinformationen gehören mit zu den Analysen der bestehenden Anlagen, beziehungsweise der Ist-Situation einer Anlage (aus der danach ein eigentliches Energiekonzept zu resultieren hat, dem wiederum in logischer Konsequenz die Umsetzung folgen wird). Im Detail zeigte Kannewischer, welche Punkte eine gründliche Analyse zu umfassen haben. Es sind schier unzählige, und sie umfassen nicht nur die

technischen Anlagen, sondern auch die Prüfung der Gebäude (Gebäudedämmung und -abdichtung, Beckenabdichtungen), die Prüfung aller Sollwerte und Funktionen (etwa Beckentemperaturen, Raumtemperaturen oder Luftmengen), die Effizienz der Wärmeerzeugung oder den Wärmeverbrauch, den Wasserverbrauch oder den Elektrizitätsverbrauch – um nur summarisch einige Punkte aufzuführen.

Dass zur Analyse eine Bewertung und Vergleiche mit anderen Anlagen gehören, versteht sich von selbst. Dabei ist beispielsweise für Kannewischer klar, dass der Energieverbrauch pro Kubikmeter umbauter Raum zu den besten Vergleichswerten überhaupt gehört, ebenso wie der Wasserverbrauch je Besucher. Er erläuterte dann auch mögliche alternative Energiequellen (von der Abwärme aus der Umgebung bis zur Geothermie, Sonnen- und Windenergie oder Biogas) und skizzierte die Erarbeitung eines Energiekonzeptes, wobei natürlich die Energiegesetze zu berücksichtigen sind und vorteilhafterweise die Fördermöglichkeiten bei Bund, Kantonen und Gemeinden nicht ungenutzt bleiben sollten. Der Vortrag machte klar, dass mittlerweile zahlreiche Möglichkeiten der Nutzung erneuerbarer Energien zur Verfügung stehen. Schliesslich wies der Referent auch auf die entscheidenden Punkte bei der Umsetzung der Umrüstung hin (wozu etwa auch Volksabstimmungen gehören). Kurz: Noch nie waren die Möglichkeiten für eine Umrüstung so variantenreich wie heute. Lösungen jedenfalls stehen zur Verfügung, man muss sie allerdings auch ergreifen.

Wenn Wärme gekauft wird

Energieeffizienz und alternative Energien

waren auch Hauptthemen im Referat von Anselm Hagenbach, dem Leiter Wärmecontracting der AEW Energie, Aarau. Auch er betonte die Wichtigkeit der Energieeffizienz, um die Gesamtkosten senken zu können (allein Strom- und Heizkosten für Hallen- und Freibäder betragen 10 bis 15 Prozent der Gesamtkosten, davon wiederum sind 75 Prozent Heizkosten). Wenn auch nur ein Teil der (von Hagenbach angedeuteten) vielfältigen Massnahmen umgesetzt werden, könnten mindestens 30 Prozent der Energiekosten eingespart werden. Das Potenzial ist mithin enorm.

Kernpunkt der Vortrages «Bäder energieeffizient und CO₂-neutral beheizen mit Contracting» war allerdings eben diese besondere Dienstleistung Contracting, bei der ein Kunde nicht mehr wie in der Vergangenheit eine Heizung kauft, sondern nur noch die Wärme erwirbt – in diesen Beispielen erzeugt mit erneuerbaren Energieträgern aus der näheren Umgebung einer Anlage. Beim Contracting verabschiedet sich der Kunde also von der Rolle der Wärmeerzeugers, diese Stelle übernimmt der Partner, der übrigens im Falle der AEW Energie auch die gesamte Projektierung (von der Bestimmung des Wärmebedarfs bis zur Projektierung einer Anlage) übernimmt und für Realisierung und Betrieb zuständig ist. Der Contractor also plant, baut, finanziert und betreibt eine Wärmeerzeugungsanlage. Oder, anders formuliert: Er verpflichtet sich zu einer Energielieferung in einem vertraglich vereinbarten Umfang und zu einem vereinbarten Preis. In der Regel beträgt die Laufzeit solcher Vereinbarungen zehn bis fünfzehn Jahre.

Das ermöglichte, meinte jedenfalls Hagenbach, einen «sorgenfreien» Energiebezug. Der Bezüger muss keinerlei Investitionen mehr tätigen, die Anlagen



VHF-Informationsveranstaltung 2009

werden professionell betrieben und das kommerzielle und technische Risiko liegen beim Partner, der überdies eine hohe Versorgungssicherheit und über Jahre hinweg klar budgetierbare Energiekosten garantiert. Für den Referenten ist überdies klar, dass sich mit Contracting-Lösungen ökologische Konzepte wirtschaftlicher realisieren lassen; ja, bisweilen sind sie überhaupt erst durch diese Form realisierbar. Wie weit sich das Contracting tatsächlich durchsetzen wird, muss sich zeigen. Tatsache allerdings ist, dass diese neue Form immer mehr Zuspruch findet. Die AEW Energie AG jedenfalls setzt bereits 64 GWh über Contracting ab, und durch den Ersatz fossiler Energieträger wird der Ausstoss von jährlich fast 10 000 Tonnen CO² vermieden. Das darf sich wohl sehen lassen.

Dem Wasser Sorge tragen

Wird Wasser unbezahlbar? Dieser Frage – und auch anderen Fragen – ging Roger Brütsch, Geschäftsbereichsleiter Gas - Wasser der Städtischen Werke Schaffhausen in seinem Referat «Finanzielle Tendenzen und Entwicklungen in der Wasserversorgung» nach. Dabei wies er auf die eminente Bedeutung des Wassers hin – zumal 1,3 Milliarden Menschen keinen direkten Zugang zu sauberem Wasser haben und es vielerorts auf der Erde knapp geworden ist. Der Klimawandel könnte die Bedeutung des «begehrten Handelsobjekts» Wasser noch steigern. Hierzulande allerdings geht man recht sorglos damit um. Der Schweizer verbraucht durchschnittlich im Jahr 222 Liter (inklusive Industrie), in Deutschland beträgt der Durchschnittswert 127 Liter pro Einwohner. Das Schmelzen der Gletscher führt auch in der Schweiz zu einer Abnahme der Wasserreserven – trotzdem wird die Schweiz das Wasser-

reservoir Europas bleiben, weil die Wetterbarriere der Alpen den Regen bei uns weiter unvermindert prasseln lässt. Die Schweiz mag viel Wasser verbrauchen, aber sie tut auch viel für dessen Qualität. Es sei das «bestkontrollierte Lebensmittel», stellte Brütsch fest, und die «Werke» investieren nicht nur viel in die Infrastruktur, sondern auch in die Mitarbeiterausbildung. Und dann kommt er doch noch, der Preis. In der Schweiz, so Brütsch, sei Trinkwasser «wahrlich sehr gesund und sehr billig». Die Wasser- und Abwasserkosten belaufen sich auf durchschnittlich 2,50 Franken pro Kubikmeter, in Deutschland sind es sieben Franken. Ein sinkender Wasserverbrauch führt allerdings zu höheren Mengenpreisen, weil 80 bis 90 Prozent an anfallenden Kosten bei den Wasserversorgungen Fixkosten sind. Dann wagte der Referent eine anschauliche Vergleiche: Für einen Fünftel erhalte man 30 Gramm Vitamin C, 420 Gramm Bio-Hirseflocken, 1 Kilogramm Äpfel, aber 2000 Liter Wasser, was bei einer empfohlenen Tagesmenge von zwei Litern am Tag mehr als 2,5 gesunde Lebensjahre ausmache. Wahrhaftig, Wasser ist einfach konkurrenzlos.

Verpflichtung zu hoher Qualität

Zum Ende der Luzerner Tagung 2009 schloss sich der (thematische) Kreis. Hermann Schumacher und Peter Hediger erläuterten nämlich die Aktivitäten der igba, der Interessengemeinschaft für die Berufsbildung von Badfachleuten der Schweiz. Ein hochaktuelles Thema, denn an einer ausserordentlichen igba-Delegiertenversammlung im vergangenen Jahr in Olten wurden wichtige Entscheidungen gefällt. So verabschiedeten die Delegierten neue Statuten, die unter anderem den Einsitz zusätzlicher VHF-

Mitglieder im Vorstand ermöglichten. Der igba-Vorstand setzt sich nun zusammen aus: Christoph Leupi, (Präsident, VHF), Bernard Bally (APR), Martin Brotschi (SBV), Paul Gürtler (SBV; VHF), Peter Hediger (VHF), Harald Kannewischer (VHF), Hermann Schumacher (VHF), Werner Wacker (SBV) und Herbert Zehnder (VHF).

Die neuen Statuten ermöglichen eine eigentliche Professionalisierung der igba, die etwa in der erfolgten Anstellung eines Geschäftsführers zum Ausdruck kommt. Die Organisation verpflichtet sich zwar zu einer hohen Qualität, will deswegen aber kein bürokratisches Monster, sondern eine schlanke Organisation werden. Versteht sich, dass wichtige Pflöcke im Ausbildungsbereich eingeschlagen wurden, etwa die Verpflichtung, dass alle Mitarbeitenden von Badebetreibern spätestens nach fünf Jahren eine Aus-, beziehungsweise Weiterbildung besuchen müssen.

Ende März sollten erste neue Ausbildungsangebote der Basisstufe zur Verfügung stehen, modulare Angebote folgen im Herbst. Die wohl wichtigste Initiative ist die lancierte «Berufslehre Badmeister», die sich in der Evaluation befindet. Wie bei der SLRG sieht das Ausbildungskonzept mehrere Stufen vor, etwa eine Basisstufe mit den Themen Brevet I/CPR und Hygiene (und den Prüfungen). Auf der Fähigkeitsstufe kommen zahlreiche weitere Themen hinzu, von «Bergung und Rettung», über Aufsicht, Fachbewilligung Chemie und Wasseraufbereitung bis hin zu Gebäudetechnik, Kundenumgang oder Aussenanlagen. Man kann wohl behaupten, dass damit die Ausbildung auf ein neues Niveau gehoben wird. Eine Ausbildung übrigens, die «sachorientiert» und «frei von verbandspolitischen Einflüssen» erfolgen soll, wie die igba feststellt.