

Tagung der Technischen Referenten

## Die Kräfte zum Wohl der Betriebe bündeln

*Die Arbeit der technischen Referate der SHK-Organisation wirkt sich unmittelbar auf den Alltag der Betriebe aus. Sie reicht von der Erstellung und Überarbeitung der Regelwerke, über die Mitarbeit bei der Normung bis hin zur Bearbeitung aktueller Probleme. Erfahrungsaustausch und gegenseitige Information standen deshalb im Mittelpunkt der Tagung der technischen Referenten in St. Augustin.*



Andreas Müller leitete die Referententagung in St. Augustin

Für Andreas Müller, neuer Geschäftsführer Technik im ZVSHK, war die diesjährige Fachtagung am 1. und 2. Juli Premiere und Routine zugleich. Routine, da er bereits seit Jahren sach- und fachkundiger Teilnehmer ist, Premiere, weil er als Nachfolger von Joachim Weinholt diese Tagung erstmals in seiner neuen Funktion leitete. Und so trug die Veranstaltung auch unverkennbar eine neue Handschrift. „Konkrete Projektarbeit“, so Müller, „wird in den kommenden Jahren verstärkt im Mittelpunkt unserer Arbeit stehen.“ Als Beispiele dafür nannte er unter anderen das Forschungsprojekt „Wirtschaften in Kreisläufen“, die Wärmelieferung als Komplettservice durch

das SHK-Handwerk sowie den Arbeits- und Umweltschutz als Herausforderung und Chance für das SHK-Handwerk. Ein Kernziel müsse es sein, die Kapazitäten und Kräfte des ZVSHK und der Landesfachverbände zu bündeln, um schnell, effektiv und kostengünstig technisch und betriebswirtschaftlich nutzbare Ergebnisse für die Betriebe der SHK-Handwerke zu produzieren.

### Normen im Umbruch

Mit einem Überblick über die Entwicklung der Normen, auch unter dem Aspekt der Europäisierung, setzte Joachim Weinholt das Programm fort. Danach sind im Hochbau neue Anforderungen an den Schallschutz zu erwarten. Da bisher allerdings Prüfnormen weder für Material, noch für Bauteile vorliegen, steht das SHK-Handwerk vor erheblichen Problemen. Gleiches gilt für verschärfte Anforderungen an den Brandschutz. Konflikte zeichnen sich hierbei durch die derzeit noch gültigen DIN-Normen und die davon abweichenden vorgesehenen Euro-normen ab. Grundsätzlich wird das Brandverhalten durch die Tätigkeit der SHK-Gewerke verändert. Ein Merkblatt zum Brandschutz wird derzeit für die

Mitgliedsbetriebe erarbeitet. Weitere offene Fragen betreffen die zukünftigen Klempnerfachregeln sowie die Normen für Trinkwasseranlagen in Gebäuden, ebenso wie für Heizungsanlagen. In „trockenen Tüchern“ ist dagegen die europäische Norm für die Errichtung von Entwässerungsanlagen in Gebäuden. Heiße Auseinandersetzungen gibt es dagegen noch um die vorgesehene Präqualifikation von Bau- und Ausbaunehmen. Hierfür wird es voraussichtlich acht Normen geben, die die Betriebe zu erfüllen haben. Verhindert werden müsse allerdings eine Unterteilung in Unternehmensklassen mit vordefinierter Leistungsfähigkeit, da dies eine Diskriminierung vor allem kleinerer Betriebe darstelle.

### Klempner

Auch im Bereich Klempnertechnik gibt es keine Verschnaufpause. Angeblich überhöhte Rückstandswerte im von Metall-dächern abgeleiteten Regenwasser sowie im Boden haben

bereits dazu geführt, daß einzelne Genehmigungsbehörden die Verwendung von Kupfer und Zink zur Dacheindeckung ablehnen. Eindeutige Aussagen soll nun eine wissenschaftliche Untersuchung bringen, die von Herstellerfirmen und der WMK in Auftrag gegeben wurde. Kurz vor dem Abschluß steht eine Windlastuntersuchung an Materialien für die Dacheindeckung, die der ZVSHK federführend zusammen mit namhaften Herstellern durchführen läßt. Zu den weiteren aktuellen Arbeitsgebieten des Referates Klempnertechnik zählen die VOB 18339, die Überarbeitung des Handbuchs Klempnertechnik sowie die Vorbereitung des Deutschen Klempnertages '98, der im November in Kassel stattfinden wird.

### Heizung und Sanitär

Vor besonderen Herausforderungen stehen die Gewerke Heizungsbau und Sanitärinstallation. Nachdem sich die durch die Zusammenlegung dieser beiden Berufsbilder entstandenen Wogen geglättet haben, steht nun die Sacharbeit wieder im Zentrum der Anstrengungen. Kurz vor dem Abschluß – oder bereits fertig – sind Merkblätter zur Installation von Rohrleitungen auf Decken, zu Schnittstellen entsprechend DIN 4725, zur Wärmedämmung von Rohrleitungen, zur VDI 2715 Lärminderung von Heizungsanlagen sowie zu TC 156 Lüftungsanlagen. Zukunftsträchtige und aktuelle Projekte bearbeitet auch das Referat Sanitärtechnik des ZVSHK. Konkret sind dies der Initiativkreis Regenwasser, die Bemessung von Zirkulationssystemen W 553, Zentrale Staubsauganlagen, die Austauschbarkeit von Werkstoffsystemen, Regeln zur Inspektion und Wartung von Gasgeräten sowie das Thema physikalische Wasseraufbereitung.

## Neue Technologien und Projekte

Vielversprechende Perspektiven bieten auch neue Technologien, deren Bearbeitung sich ein eigenes Referat widmet. Rege Nachfrage verzeichnet hier das Computerprogramm „Energieberatung“ des ZVSHK sowie das Projekt „SHK-Fachkraft Solartechnik“, das im Juli in München der Fachöffentlichkeit vorgestellt wurde. Ein weiteres Projekt betrifft die Einsatzmöglichkeiten von Blockheizkraftwerken als Komponente beim Contracting/Wärmelieferungskonzept, das derzeit von der ARGE Wärmelieferung entwickelt wird. Zunehmendes Interesse sowohl bei SHK-Betrieben als auch bei Herstellern finden die Zertifizierungsangebote der SHK-ZERT. Vom Qualitätsüber Umwelt- und Arbeitschutzmanagementsystemen bis hin zur Herstellerzertifizierung reicht hier die Palette der Möglichkeiten. Ausgesprochen erfolgreich gestaltet sich ebenfalls die Arbeit der ÜWG-SHK, über die in der vergangenen Ausgabe bereits ausführlich berichtet wurde.

## Info-Stelle Umwelt

Mit gutem Grund verstehen sich die SHK-Handwerke als Umweltschutzhandwerke: Sauberes Wasser und emissionsarme Heizungen, sichere Abwasserentsorgung und die Errichtung von Anlagen zur Brauchwassererwärmung aus Sonnenenergie zählen zu ihren Produkten. Probleme haben die Betriebe allerdings immer noch, wenn es um die Entsorgung von demontierten Altanlagen oder von Baureststoffen oder Verpackungsmaterial geht. Niemand fühlt sich dafür verantwortlich und so bleibt dieser „schwarze Peter“ allzu häufig bei den SHK-Betrieben hängen. Gemeinsam mit Herstellerfirmen arbeitet der

ZVSHK deshalb an einem Forschungsprojekt „Wirtschaften in Kreisläufen“, durch das die Rücknahme und fachgerechte Entsorgung demontierter Heizkessel beispielsweise gesichert werden soll. Als Beitrag zur Entlastung der Umwelt versteht sich auch die bereits erwähnte Arge-Wärmelieferung. Umweltmanagementsysteme, Deregulierung und Öko-Audit, die VDI 2074 Recycling in der TGA sowie eine Selbstverpflichtungserklärung Umwelt runden den Bereich Umweltschutz und Dienstleistung auf diesem sensiblen Gebiet ab.

Direkte Kommunikation, schnelle Information über Dienstleistungen und Produkte sind im Zeichen eines immer härter werdenden Wettbewerbs ein Gebot der Stunde. Mit einer eigenen Internet-Anschrift bietet der ZVSHK den Mitgliedsunternehmen der SHK-Organisation diesen Service. Was Internet bedeutet, wie es funktioniert und wie es genutzt werden kann, war Thema eines weiteren Fachbeitrages. <http://www.sanitaer-heizung-klima.de>, so lautet die Kennung des ZVSHK in diesem Netz. Wer sie anwählt, hat sich unmittelbar in die Homepage des ZVSHK eingeschaltet und kann per Mausclick Informationen über das Leistungsspektrum der SHK-Spitzenorganisation erhalten.

## Der Tag der Landesverbände

Der zweite Tag der Fachtagung stand ganz im Zeichen der Landesinnungs- und -fachverbände. Konkrete Fragen und Probleme prägten die Berichte der Referenten, die oft einen direkten Bezug zu den Grundsatzbeiträgen des Vortages hatten. Ein ganz heißes Eisen war dabei der Schallschutz im Hochbau. Hier gilt für schutzbedürftige Räume ein zulässiger Schallpegel von 35 dB(A), der, so die einhellige Meinung der Teilnehmer, von der Hochbau- und TGA-Planung verantwortet werden müsse. Klare vertragliche Vereinbarungen hinsichtlich der erzielbaren Schallpegel aufgrund belegbarer

und meßbarer Zahlenwerte seien eine notwendige Voraussetzung. Die vorgesehene Verschärfung auf 30 dB(A) für Anlagen der Wasserinstallation wird bei dem heutigen Baugeschehen den Mitgliedsbetrieben Schwierigkeiten bereiten und ist, weil existenzbedrohend, zu verhindern. Ein weiteres aktuelles Problem sind Erosionsschäden an Kupfer-Zirkulationsleitungen. Als Ursache dafür wurden zu hohe Strömungsgeschwindigkeiten festgestellt. Abhilfe könne die Anwendung des Berechnungsverfahrens nach DVGW-W 553 sowie der Einsatz von leistungsschwächeren Pumpen schaffen.

Erfreulich groß ist das Interesse vieler Landesfachverbände an den ZVSHK-Projekten Wärmelieferung, Solarenergienutzung und Kreislaufwirtschaft. Damit sich ein möglichst großer Kreis von Betrieben diesen Vorhaben anschließen kann, ist allerdings ein umfassender Erfahrungsaustausch über alle bisher durchgeführten Aktivitäten erforderlich. Als Beispiele dafür wurden die Kooperation in Greifswald und die Dienstleistungsgemeinschaft des SHK-Handwerks in Berlin/Brandenburg genannt. Die Ergebnisse sollen dann interessierten Unternehmen zugänglich gemacht werden. Den Unmut des SHK-Handwerks erregte dagegen der Versuch einer Herstellerfirma, die groß angelegte Austauschaktion einer fehlerhaften Komponente im Wärmeerzeuger unter Umgehung des Handwerks durchzuführen, zumal sich dieses Unternehmen auch noch der Kundendaten des Schornsteinfegerhandwerks bedient. Der ZVSHK wird alle Hersteller ansprechen und darauf aufmerksam machen, daß ein solches Vorgehen nicht nur dem Handwerk schade, sondern außerdem aus datenschutzrechtlichen Gründen äußerst fragwürdig sei.

## Schadensfälle melden

Erheblichen Arbeitsaufwand bei den Landesfachverbänden verursacht die Bearbeitung von Schadensfällen. Um Schadensschwerpunkte lokalisieren zu können und nachhaltige Abhilfe zu schaffen, wurde die Einrichtung eines zentralen Meldesystems beim Zentralverband, entweder durch Meldebögen oder durch das Internet vorgeschlagen. Dieser Informationsaustausch ist besonders für bestehende oder noch abzuschließende Gewährleistungsvereinbarungen wichtig. Daß das Handwerk ohnehin oft zum Sündenbock für unverschuldete Schadensfälle gemacht wird, belegte schließlich ein Bericht aus Mecklenburg/Vorpommern. Hier sollte ein Heizungsbauer für undefinierbare Verschmutzungen an Wänden neben und hinter Heizkörpern verantwortlich gemacht werden. Tatsache ist allerdings, daß durch die aufsteigende Warmluft Staub und andere Schmutzstoffe aus dem Raum an die Wand gezogen werden. Sind die Wände schlecht wärmegeämmt oder gar feucht, so bilden sich unvermeidlicherweise streifige Schmutzflecken. Ursache dafür ist natürlich nicht eine mangelhafte Heizung, sondern die allgemeine Verschmutzung der Raumluft, unter anderem durch Ausgasungen aus Bodenbelägen beispielsweise und der Mangel am Bauwerk selbst.

Zwei Tage nur standen den Technischen Referenten der SHK-Organisation zur Verfügung. Obwohl viele Fragen und Probleme – trotz der straffen Tagesordnung – nur andiskutiert, nicht aber zur allseitigen Zufriedenheit gelöst werden konnten, kann sich das Ergebnis der Fachtagung trotzdem sehen lassen: Als fachkundige Berater, Wegbereiter für neue Arbeitsgebiete, Technologien und Marktfelder bilden der ZVSHK und seine Mitgliedsverbände einen starken Partner für die Betriebe des SHK-Handwerks in Deutschland. SR

Marketing-Seminar in Brandenburg

# Neue Ideen braucht das SHK-Handwerk

Vier Tage und vier Schwerpunkte beinhaltete dieser erste Block, in dem sich alles um die Grundlagen erfolgreicher Marketingarbeit drehte. Aktive Marktbearbeitung im SHK-Handwerk, so der Titel des Einführungsvortrags am ersten Tag. Fragen wie: Was bringt mir Marketing sowie: Wo stehe ich – wo will ich hin? wurden hier behandelt. Auf den Prüfstand wurde dabei nicht nur die Zielsetzung für den Betrieb, sondern auch die des Unternehmers selbst gestellt. Denn wie jedes Ziel, so kann auch erfolgreiches Marketing nicht ohne Selbstorganisation und das Erlernen von Kreativitätstechniken erreicht werden. Und entsprechend lauteten die weiteren Themen des Tages.

## Marketing ist Chefsache

Nicht nur die Zielvorgabe, sondern auch die Anstöße für – sowie die Kontrolle der Umsetzung neuer Ideen in einem Unternehmen sind Chefsache. Unter dem Leitgedanken: Wie führe ich mein Unternehmen unter Marketing-Aspekten? stand deshalb der zweite Seminartag. Welche Funktion hat dabei ein Qualitätsmanagement und wie führe ich meine Mitarbeiter zum Erfolg, welche Fähigkeiten sind

*Der alte Spruch: „Die Großen fressen die Kleinen“ hat ausgedient, heute heißt es vielmehr: „Die Schnellen fressen die Langsamen“, und das gilt auch für das Handwerk. Das Zauberwort der Zukunft heißt Marketing. Am Beetzsee in Brandenburg fand nun das erste Marketingseminar des Berufsbildungswerks des ZVSHK für das SHK-Handwerk statt.*

dabei entscheidend und wie können diese vermittelt werden?, so die alles entscheidenden Fragen, die der angestrebten Kundenorientierung eines Betriebes dienen. Methoden und Wege zur Umsetzung der bisher vermittelten Theorie in die betriebliche Praxis standen an den restlichen beiden Tagen des Seminars im Mittelpunkt. Ein erster Schritt muß dabei die Festlegung des individuellen Leistungsspektrums eines Unternehmens sein. Ein zweiter die Konzentration auf bestimmte Marktfelder und Zielgruppen, wobei Nischen erkannt und die Kompetenz darin entwickelt und gestärkt werden muß. Damit ist auch eine attraktive und zugleich lohnende Preisgestaltung möglich. Sich vom Wettbewerb abheben, durch konkurrenzlose Leistungsangebote sowie ein in-

dividuelles und unverwechselbares Auftreten Profil gewinnen, dies ist ein Erfolgsrezept.

## Klappern gehört zum Handwerk

Dieser alte Spruch ist heute aktueller denn je. Denn nur wer seine Produkte und seine Leistung den potentiellen Kunden offensiv anbietet, der gewinnt auch neue Kunden. Lohnt sich etwa eine eigene Ausstellung und ein Ladenlokal, schaffe ich es alleine oder ist eine Kooperation mit Herstellern und Großhandel angebracht? Das waren die Schwerpunkte des vierten Tages. Vorgestellt und diskutiert wurden dabei verschiedene Kooperationsmodelle, aber auch die Chancen und Risiken, die in diesem Vorgehen liegen. Marketing, so die aus den Vorträgen und Diskussionen gewonnene Erkenntnis der Teilnehmer, ist keine Zauberei. Man kann es lernen und in den betrieblichen Alltag umsetzen. Bedingung dafür ist allerdings die Bereitschaft, eingefahrene Gleise zu verlassen und neue Wege zu gehen. Wie die aussehen können, darum



Über eigene Erfahrungen bei der Profilierung am Markt berichtete Margit Pagani aus Augsburg

## Programm

### 1. Kommunikation

- a) Wie sage ich es meinen Kunden, daß es mich gibt und daß ich der richtige Partner für seine Problemlösung bin?
- b) Kommunikationsziele, -inhalte, -möglichkeiten und -instrumente
- c) Kundenzufriedenheitsorientierte Kommunikation

### 2. Werbung und Öffentlichkeitsarbeit

- a) Wie funktioniert Werbung (Mechanismen)
- b) Funktionsweise verschiedener Werbemittel und Werbeträger
- c) Möglichkeiten der Gemeinschaftswerbung.

### 3. Rhetorik und Präsentation

- a) Kundenorientierte Gesprächsführung
- b) Gesprächstechniken und Strategien
- c) Selbst- und Fremdwahrnehmung
- d) Wie präsentiere ich mich in der Öffentlichkeit (Redetraining)

### 4. Strategisches Vorgehen bei der Unternehmensführung

Erarbeitung kompletter Marketingkonzeptionen anhand von Fallbeispielen

geht es in der Theorie und anhand von praktischen Beispielen im zweiten Seminarblock, der vom 22. bis zum 25. Oktober, ebenfalls wieder am Beetzsee, stattfindet. Auch wer an diesem 1. Seminarblock nicht teilgenommen hat, kann sich für den 2. Block noch anmelden. Weitere Informationen gibt es beim Zentralverband unter Telefon: (03 31) 7 43 81 60.

Betriebliche Ausbildung als Chance

# Junge Potentiale nutzen

Die Verschärfung der Umweltschutzvorschriften und die damit steigenden Anforderungen auch an die Effizienz von Ver- und Entsorgungsanlagen modernisieren die Sanitär-, Heizungs- und Klimatechnik in immer schnellerem Tempo. Niedrigenergie- und Brennwerttechnik, Solarthermie, Wärmerückgewinnung und Regenwassernutzung sind nur einige Stichworte dafür.

Entscheidende Vorteile haben hierbei Betriebe, die selbst Fachkräfte ausbilden, denn wer junge Menschen ausbildet, setzt sich auch intensiv mit neuen Entwicklungen bei der Technik und auf dem Markt auseinander. So hilft Ausbilden auch, selbstverständliches zu hinterfragen, zu erklären und so den Blick für Neues zu öffnen. Junge Menschen können ihrerseits aber auch eine Bereicherung für den Betrieb sein, nicht nur aufgrund ihrer Spontaneität und ihrer unverbrauchten Energie, sondern auch durch Kreativität. Der Wunsch, „es einmal anders zu machen“, ist heute wie gestern Ausdruck der Innovationsfreude junger Gesellen und Meister.

## Warum eigene Ausbildung?

**SBZ:** Warum ist die betriebliche Ausbildung für Ihr Unternehmen so wichtig?

**Sander:** Zunächst einmal sind uns Mitarbeiter, die wir selbst ausgebildet haben, bestens bekannt. Die Lehre ist nun einmal eine intensive Trainings- und Beobachtungszeit, die jeder Probezeit überlegen ist. Und sie gibt uns Gelegenheit, unsere zukünftigen Mitarbeiter an den Vorstellungen und Erfordernissen unseres Betriebes auszurichten.

**SBZ:** Nach welchen Kriterien wählen Sie die geeigneten Bewerber um einen Ausbildungsplatz aus?

**Sander:** Natürlich ist eine ausreichende Schulbildung wichtig, schon im Hinblick auf die recht hohen Anforderungen der Berufsschule. Ebenso wichtig wie gute Schulnoten sind aber auch Eigeninitiative und persönliche Reife. Der Bewerber muß sich schließlich selbst für seinen zukünftigen Beruf ent-

scheiden, das sollten nicht die Eltern tun.

**SBZ:** Wie finden Sie diese jungen Menschen?

**Sander:** Wir melden unsere freien Lehrstellen dem Arbeitsamt und haben engen Kontakt mit der Innung. Von beiden Seiten erhalten wir unglaublich viele Anfragen. Außerdem sehen natürlich Schüler unsere Firmenfahrzeuge beim Einsatz in ihrer Schule beispielsweise und rufen dann von sich aus an.

**SBZ:** Was erwarten Sie von ihren Auszubildenden?

**Sander:** Ganz wichtig sind Teamgeist, das heißt die Bereitschaft, mit anderen zusammenzuarbeiten, Flexibilität und eine aktive Lernbereitschaft.

**SBZ:** Welche Rolle spielen Kreativität und Lernfähigkeit in ihrem Betrieb und welchen Beitrag leisten besonders die jungen Mitarbeiter?

Dieses Potential können und sollten Ausbildungsbetriebe fördern und nutzen. Innovationsbereitschaft und Motivation gehören dabei zusammen. Wer nur an die Kosten der Ausbildung denkt, greift zu kurz. Kreativität und das Engagement gerade junger Menschen werden in hohem Maße von „weichen Faktoren“ beeinflusst. Dazu gehören neben einem offenen und freundlichen Betriebsklima, in dem Konflikte nicht autoritär unter den Teppich gekehrt werden, die Anerkennung und die konstruktive Auseinandersetzung mit betrieblichen Fragen ebenso wie Leistungswillen und ein positives Image des Betriebes. Ein Handwerksunternehmen, das

sich selbst als jung, dynamisch, innovativ und serviceorientiert versteht, wird dieses Selbstverständnis mit Leben erfüllen können. Und es wird, nicht zuletzt



Kay Sander ist Geschäftsführer der Harald Molkenbuhr GmbH in Hamburg. 28 Mitarbeiter sind hier beschäftigt und ein bis zwei Lehrlinge werden hier jährlich eingestellt

**Sander:** Neue Technologien, Arbeitstechniken – denken Sie nur einmal an das Stichwort Dienstleistungsgesellschaft – erfordern Flexibilität. Wir versuchen unsere zukünftigen Mitarbeiter auf diese hohen Anforderungen vorzubereiten. Das beginnt mit der Auswahl der Lehrstellenbewerber, da achten wir besonders auf Kreativität, die wir auch konsequent fördern. Wenn ein Problem gelöst werden muß, ist es schließlich egal, von wem die gute Idee dazu stammt.

dank seiner jungen, kreativen und serviceorientierten Mitarbeiter, besonders in den neuen Märkten auf Dauer erfolgreich sein.

## QMS Preisnachlaß für Zertifizierung

Mit der ZDH-ZERT-Kundenaktion „Qualitätssommer '98“ bietet die ZDH-ZERT jedem zertifizierungswilligen Unternehmen einen Preisnachlaß von 10 Pro-

zent auf die gesamten Verfahrenskosten. Bedingung: Der Antrag auf Zertifizierung muß bis zum 15. Oktober bei ZDH-ZERT eingereicht sein. Da der ZVSHK Gründungsmitglied der ZDH-ZERT ist, erhalten Mitgliedsunternehmen der SHK-Organisation einen zusätzlichen Preisnachlaß auf die Kosten. Dieser Nachlaß gilt sowohl für die regulären Verfahrenskosten der Erstzertifizierung sowie die beiden Überwachungsaudits.