

IMMOBILIEN
QUALITÄTSARBEIT

Handwerker, auf die man bauen kann

Hans-Jörg Munke 14.01.2012, 07:54 Uhr

Welcher Betrieb ist empfehlenswert? Innungen helfen bei der Auswahl. Auch online gibt es Bewertungen für die vielen verschiedenen Betriebe.



Dem Handwerk auf die Finger geschaut: Bei Tapezierarbeiten fallen unsachgemäße Ausführungen schnell ins Auge
Foto: picture-alliance / dpa Uwe Zucch/dpa

Wer auf der Suche nach einem passenden Handwerker ist, dem fallen dabei meistens drei Wege ein: in die Gelben Seiten schauen, das Internet konsultieren oder Freunde und Bekannte fragen. Optimale Ergebnisse findet man so jedoch selten. Mit Qualitätssiegeln und Bewertungssystemen versuchen dagegen Berufsverbände, Innungen und Betriebe seit einiger Zeit, bei der Auswahl zu unterstützen.

"Unser Ansatz ist es, Kunden nach Abschluss der Arbeiten direkt mit einer Bewertungspostkarte zu befragen", erklärt Volker Kreft, Geschäftsführer der qih Qualität im Handwerk Fördergesellschaft mbH. "Kunden haben ein sehr gutes Gespür für Qualität." Sechs Fragen bekommen Kunden der beteiligten Betriebe gestellt. Dabei geht es unter anderem um Termintreue, Kundenorientierung, eine kompetente Beratung, die professionelle Durchführung und die Sauberkeit der Arbeiten. Die Teilnahme ist freiwillig. Der Rücklauf liegt bei rund 45 Prozent.

"Derzeit bekommen wir rund 50 000 Bewertungen pro Jahr bei 1518 teilnehmenden Firmen", sagt Kreft. Nach gut einem Jahr der Teilnahme oder 50 Bewertungen ist das Qualitätssiegel aussagekräftig. 1071 Betriebe seien mittlerweile auf diese Art von den Kunden ausgezeichnet. Diese "schriftliche Mundpropaganda" unterscheidet sich in der Aussagekraft deutlich von den Kundenbewertungen auf reinen Online-Portalen. "Unser System ist zwar aufwendig und teuer, aber wir können über Kontrollanrufe oder die Prüfung der Rechnungsnummer jede Bewertung nachvollziehen", sagt der Experte.

Für die Betriebe sei das 2007 entwickelte System nicht nur ein hervorragendes Marketinginstrument, sondern auch eine Chance, innerbetriebliche Abläufe zu optimieren. Bekämen Mitarbeiter beispielsweise immer wieder schlechte Noten bei der Termintreue, könne

man daran arbeiten. Bislang liegt der Schwerpunkt des Systems noch auf Malerbetrieben. Es soll aber auf alle Handwerks- und Dienstleistungsbranchen ausgedehnt werden.

Einen anderen Ansatz verfolgt man im Baugewerbe. Der Internetdienst "Gute Bauunternehmen" listet hier Betriebe auf, die sich einer freiwilligen Prüfung und Zertifizierung unterworfen haben. Das Portal wird unter anderem von Bauberufsgenossenschaften, Innungen sowie dem Bauherren-Schutzbund getragen und vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales gefördert.

Michael Seitz, Hauptgeschäftsführer der Bau-Innung Hamburg, empfiehlt bei der Auswahl der Unternehmen, einige Punkte genau zu prüfen: "Auf jeden Fall sollte man auf Meisterbetriebe setzen. Das trifft auf alle Innungsbetriebe zu." Für größere Baumaßnahmen stelle sich die Frage, wie lange es das Unternehmen schon gebe. Wer am Markt etabliert sei, könne auch die gesetzlichen Gewährleistungsverpflichtungen erfüllen. Wichtig seien zudem aussagekräftige Referenzen, damit man sich über die Arbeitsweise und die Qualität informieren könne.

Innungschef Seitz gibt Interessierten außerdem den Rat, darauf zu achten, dass das Bauunternehmen einen Teil der Arbeiten auch selbst durchführt und nicht alles an Subunternehmer vergibt. "Bauträrgeschäfte ohne eigene Leistungen sind bekannt für die größte Schadensanfälligkeit", sagt der Experte. Zertifizierungen nach ISO und DIN hält Seitz dagegen für wenig aussagekräftig, wenn es um die Auswahl des Dienstleisters geht: "In der Regel geht es dabei um die innere Organisation des Unternehmens. Solche Zertifizierungen sagen nicht viel darüber aus, mit welcher Qualität Arbeiten durchgeführt werden."

Dass gute Qualität neben einem günstigen Preis für immer mehr Kunden an Bedeutung gewinnt, erkennt man mittlerweile auch bei MyHammer. Das Unternehmen ist als Platzhirsch unter den Online- Handwerker-Börsen bekannt. Das Portal mit seinen mehr als zwei Millionen Nutzern und über 300 000 registrierten Betrieben überprüft seit September 2011 ebenfalls die Qualifikation der Anbieter. Seitdem können nur noch von den Handwerkskammern zugelassene Betriebe bei MyHammer Angebote auf Auftragsanfragen abgeben. Auch wenn die Angaben zu Bewertungen und Referenzen nicht geprüft werden, bieten die vielen Informationen zumindest einen ersten Anhaltspunkt für die Qualität des gewählten Dienstleisters.

www.qih.de(<http://www.qih.de>) , www.gute-bauunternehmen.de(<http://www.gute-bauunternehmen.de>) , www.myhammer.de(<http://www.myhammer.de>)

Weiterführende Links

[Gewährleistung](http://www.abendblatt.de/ratgeber/wohnen/article2156474/Gewahrleistung.html)(<http://www.abendblatt.de/ratgeber/wohnen/article2156474/Gewahrleistung.html>)