



ZENTRALVERBAND  
SANITÄR  
HEIZUNG KLIMA



## OPTIMIERUNGSPOTENTIALE AUS DER SICHT DER HANDWERKSPRAXIS

Zentralverband Sanitär Heizung Klima, 3. November 2015

VORTRAGENDER

komfort.



**Bürgel**

bad & r<sup>®</sup>  
heizung

## Unsere Kunden: Die Senioren

---

---

---

- **Unterteilung in 4 Gruppen:**
  - 50 – 65: Mitten im Leben (Zeit für Planung, KfW-Darlehen)
  - 65 – 75: Jugendliche Senioren (wenig Zeit für Planung, KfW-Zuschuss)
  - 75 – 80: Senioren (Notfallsanierungen mit Einfluss)
  - Über 80: Älteren Senioren (reine Notfallsanierungen mit Fremdeinfluss)

## Verunsicherung des Kunden:

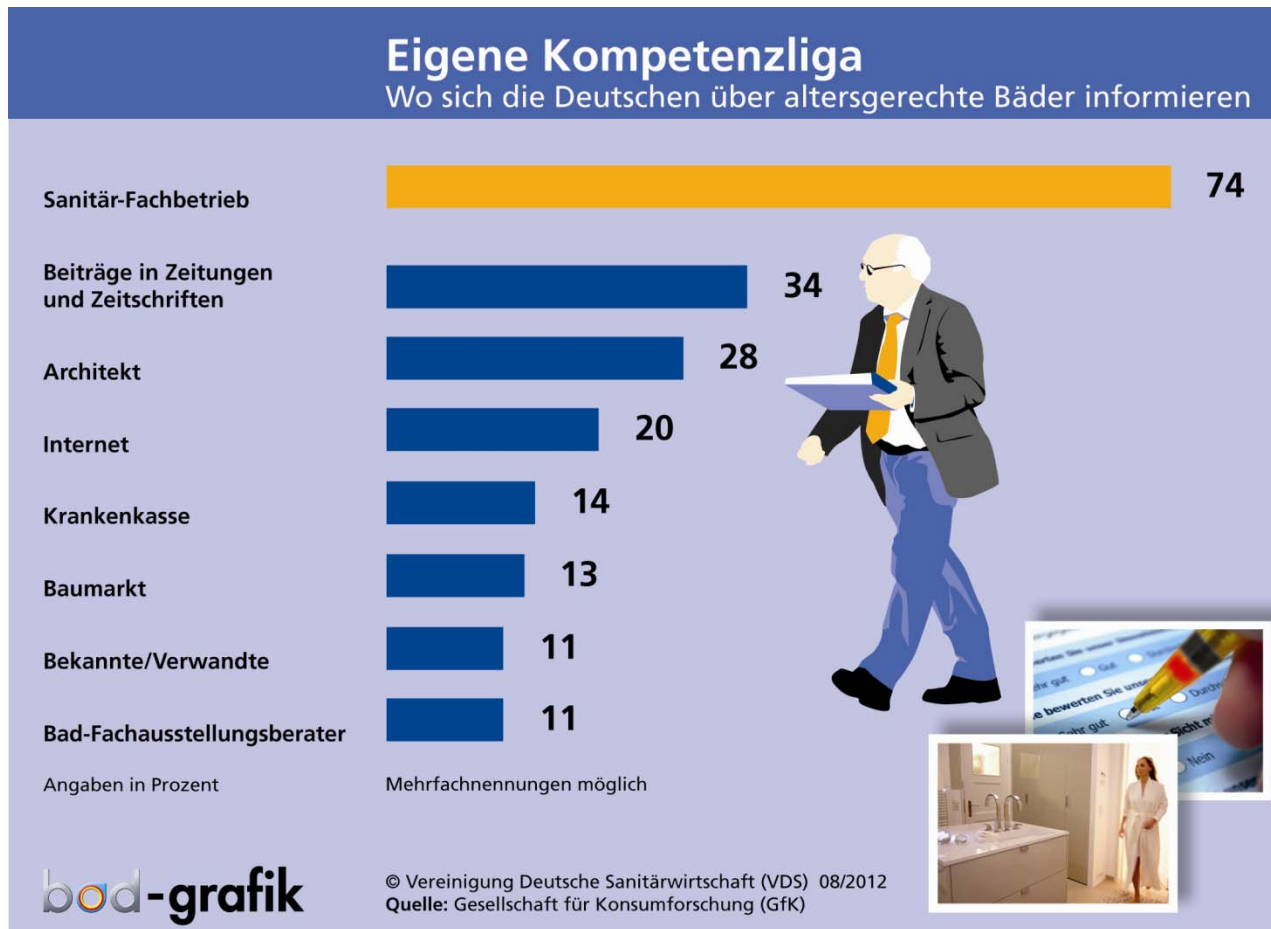
---

---

### Badumbau mit seniorenrechter Gestaltung

- Wie mache ich das? (Der Kunde steht im Dunkeln)
- Mit wem kann ich es machen?
- Wen frage ich um Rat?
- Welche Kosten entstehen?
- Wie schaffe ich das mit der energetischen Sanierung zusammen?
- Wer kümmert sich um die Koordination der Gewerke?
- Was brauche ich überhaupt bei meinen (späteren) Einschränkungen?
- Welche Unterstützung erhalte ich wo? Wann was wo beantragen?
- Gefühl der Unsicherheit und Überforderung
- Generationen-Konflikt (wer zahlt was? / vorweggenommene Erbfolge)
- Der Kunde macht es nicht frühzeitig genug, weil zu kompliziert

# Wo informieren sich die Deutschen über altersgerechte Bäder?



**TNS Emnid**  
**1.-8.Sept. 2014**  
**Bezugsquelle:**  
**89 % Nr.1**

## Die Lösung: Der SHK-Fachbetrieb

---

---

### Gründe der Beauftragung:

- Produkt- und Servicequalität (Emnid 95%)
- Erfahrung, Vertrauen, Seriosität (Emnid 94%)
- Persönliche Beratung und ein Ansprechpartner vor Ort (Emnid 94%)
- Handwerker kennt sich aus im Haus und mit den Anforderungen
- Handwerker weiß wie man es macht – das komplette Bad
- SHK-Handwerker kennt und koordiniert alle Prozess der beteiligten Gewerke
- Es besteht Vertrauen zum Handwerker
- Unterschiedliche und fremde Akteure bei Beratung, Planung, Zuschuss-/ Kreditvergabe, Ausführung, fachliche Sach-Prüfung führen zu Verunsicherungen.
- 60% aller Badsanierungen im Alter sind „Notfall-Sanierungen“

## Beispiel: Schneller Umbau







## Beispiel: Schneller Umbau

---

### Aufgabenstellung:

- Bodenebene Dusche
- Barrierefreier Eingang
- Duscharmöglichkeit mit Hilfe von außen
- Sitz in der Dusche
- Höherer WC-Sitz
- Stütz-und Haltegriffe am WC
- Ausführung innerhalb von 10-14 Tagen
- **Beginn: Sofort**

## Beispiel: Schneller Umbau



## Beispiel: Schneller Umbau





## Beispiel: Schneller Umbau



## Beispiel: Glückliche Nutzer



## Beispiel: Schneller Umbau

---

- **Zeitlicher Ablauf (2005):**
  - DO 06.10.: Erster Ortstermin und Planungsbeginn
  - DI 11.10.: Angebot übergeben (6000.-)
  - MO 17.10.: Beauftragung (nach KK-Gespräch)
  - MI 19.10.: Montagebeginn
  - FR 04.11.: Fertigstellung
  - Reine Umbauzeit: 2,5 Wochen
  - Rechnung: 5300.-
- **Das alles funktioniert nur mit einem exzellenten Netzwerk von Handwerkern unter der Koordination des SHK-Handwerkers.**

## Optimierung der Prozesse beim Umbau

---

---

- **Planungsaufgaben vor Angebotserstellung:**
- Ortsbegehung mit Aufmaß und Prüfung der Gegebenheiten
- Bausubstanz Wände und Decken, Fliesen und Untergrund
- Brand- und Lärmschutz (Mehrfamilienhäuser)
- Trinkwassersystem und Warmwasserbereitung, elektr. Anlage
- Abwassersystem
- Stand der energetischen Sanierung (Dämmung, Fenster, Lüftung)
- Anforderungen (Betroffener wie Pflegepersonal) aufgrund der Einschränkungen erfragen
- Planung unter Berücksichtigung von rund 14.000 technischen Normen, Verordnungen und Gesetze
- TRWI, EnEV, AVB-Wasser, KWL
- Vorgaben der KfW-Förderung, Pflegepersonal, Krankenkasse, etc.



## Optimierung der Prozesse beim Umbau

---

---

- Ortstermin mit den Partnergewerken (Fliesen, Elektro, Maler, Tischler..)
- Vorstellung der Planung (3-D-Bad-Planung), ev. mit Varianten
- Feinabstimmung von Einrichtungsgegenständen, Armaturen, Fliesen, Wandoberflächen, Decke, Lichtquellen, AAL-Einrichtungen
- Erstellen eines Leistungsverzeichnisses, ev. mit Alternativen
- Aufteilen von Materialien und Leistungen bei Einzelmaßnahmen nach KfW (bis dahin reinen Bedarfsermittlung)
- Kosten für diese Planungsleistungen? – angemessene Vergütung
- Einholen von Angeboten von Vorlieferanten und Partnergewerken
- Angebotsvergleiche durchführen
- Angebotskalkulation
- Angebotspräsentation beim Kunden
- Königsfrage:
- **Bekomme ich den Auftrag?**

## Optimierung der Prozesse beim Umbau

---

---

- **Optimierungsbedarf:**
- Antrags- und Genehmigungsverfahren dauern zu lange
- Lösung für „Notfall“-Sanierungen fehlt
- Keine Zeit für externe Berater, Medizin. Dienst, Antragsverfahren und externe Planungen
- Vertrauen vom Kunden in den Handwerker mit seinen Erfahrungen ist gefragt und sollte sinnvoll genutzt werden
- Kurzfristige Abstimmung vor Ort mit der Krankenkasse (sofort)
- Soll jemand, der einen Unfall hatte und kurzfristig sanieren muss von den Förderungen ausgeschlossen werden?
- Bestätigung durch den qualifizierten Fachunternehmer muss ausreichen – Externe Überprüfung ist jederzeit später möglich.

## Optimierung der Prozesse beim Umbau

---

---

- **Optimierungsbedarf:**
- Engere Zusammenarbeit des Handwerks mit Pflegepersonal, medizinischer Dienst und Wohnraumberatern.
- Nachbarn des Betroffenen einbeziehen (AAL-Systeme)
- Bei Badumbau muss zum ersten Ortstermin der qualifizierte Handwerker dazu. – Vermeidung von Planungsfehlern und Verunsicherung des Kunden.
- Der Endverbraucher darf nicht selbst montieren – Fachunternehmerpflicht ist zwingend erforderlich (Pflegebezugsschussung hat das bisher nicht vorgesehen)
- Energetische und hygienische Anforderungen müssen auch beim Wohnungs- und / oder Badumbau berücksichtigt werden
- Qualität des Lebensmittels Nr. 1 (Trinkwassers) muss gewährleistet werden (Schutz vor Legionellen und Blei im Trinkwassernetz)

## KfW-Vorgabe:

---

### Anlage zum Merkblatt (455), 3. Absatz:

**„Die eigene Arbeitsleistung oder die Leistung privater Helfer ist nicht förderfähig. Voraussetzung für die Förderung ist die Durchführung der Maßnahme durch ein Fachunternehmen.**

Das Material kann jedoch separat durch den Bauherrn erworben werden.

Die Materialkosten können gefördert werden, wenn der Einbau durch ein Fachunternehmen erfolgt.“

- Endverbraucher kann das Material aufgrund nicht vorhandener Fachkenntnisse (CE-Zeichen, DIN-DVGW, UBA-Liste) nicht einkaufen.
- Ungeeignetes Material kann verkauft werden, darf aber nicht eingebaut werden.

## Erwerb und Einbau von Material:

---

---

### **Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Versorgung mit Wasser (AVB-WasserV):**

Oder...Produkte und Geräte (aus der EU) wenn mit ihnen das in Deutschland geforderte Schutzniveau gleichermaßen dauerhaft erreicht wird.

### **UBA-Liste: Positiv-Liste der Materialzusammensetzung (Pb)**

**Diese Prüfung der Materialqualität und des Herstellerlandes soll der Endverbraucher beim Einkauf selbst vornehmen können ?**

**Es besteht eine akute gesundheitliche Gefährdung des Betroffenen!**

**Der Einbau von Fremdmaterial wird von uns abgelehnt ! (Werkvertragsrecht: Prüfpflicht – Gewährleistung – Erfolg wird geschuldet).**

**Wir wollen zufriedene Kunden und keinen Termin beim Gericht.**

## Optimierung der Prozesse beim Umbau

---

---

- **Optimierungsbedarf:**
- Ein zentrales Online-Portal zur Anmeldung von Sanierungsbedarf als Kommunikationsplattform für alle Beteiligten
- Regelmäßiger Erfahrungsaustausch aller Beteiligten im lokalen Bereich (Netzwerkbildung über das Handwerk hinaus)
- KK-/KfW-Onlineportal mit Zuschuss-Zusage innerhalb weniger Std.
- Aufklärungskampagne für sinnvolle rechtzeitige Vorsorge fürs Alter (Bad- und Wohnungsumbau ist ebenso wichtig wie Krebsvorsorge)
- Erstattung von Planungs- und Beratungsleistungen sichert Weiterbildung, Fach- und Produktkenntnisse und Qualität



zertifizierter  
**FACHBETRIEB**  
barrierefreies Bad



ZENTRALVERBAND  
SANITÄR  
HEIZUNG KLIMA

**VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT!**

**Dipl.-Ing. Eberhard Bürgel**

Bürgel GmbH  
Ziegelkampstraße 18  
31582 Nienburg  
Telefon: +49 5021 9717 0  
Fax: +49 5021 9717 33  
E-Mail: [info@buergelgmbh.de](mailto:info@buergelgmbh.de)