

Erfahrungen aus der Schadenberatung **Kommunikation über Abteilungsgrenzen hinaus ist hilfreich bei der Schadenprävention**

Jede Abteilung in den Wohnungsunternehmen ist von den Schäden an den Gebäuden betroffen. Dies gilt besonders, wenn es um Wasserschäden geht. Ob Kaufmann oder Techniker, jeder ist in seinem Aufgabengebiet Teil der Schadenprävention. Hier ist Kommunikation über Abteilungsgrenzen hinaus durchaus hilfreich. Beim Thema Rohrverstopfung zeigen sich schon erste Erfolge.



Eine bemerkenswerten Aufklärungs-Kampagne haben die Berliner Wasserbetriebe gestartet. Es geht um das Thema Rohrverstopfung und den Folgen. Auch bei den Wohnungsunternehmen ist Thema ganz oben auf der Agenda, wie Stefan Schenzel, Experte für Schadenprävention und Schadenberatung der AVW, in diesem Gespräch erklärt. Die Berliner Wasserbetriebe setzen nicht nur auf Text und Grafiken, ein hitverdächtiger Song, ein Ohrwurm bringt es auf den Punkt. KLICKEN SIE EINFACH AUF DAS BILD und das Youtube-Video mit dem Song öffnet sich.

Im dritten Teil der Interviewreihe mit dem Experten der AVW, Stefan Schenzel, vertiefen Helmut Asche und Siegfried Rehberg die in letzter Zeit gewonnen Erfahrungen aus den Gesprächen mit den Fachleuten der Wohnungsunternehmen.

Herr Schenzel, Welche Abteilungen in den Wohnungsunternehmer (WU's) sind vor allem an Ihrer Schadenberatung interessiert?

Stefan Schenzel: Die Organisations-Struktur in den Unternehmen ist sehr verschieden, daher ist keine eindeutige organisatorische Zuordnung möglich. Bei kleineren WU's ist die Analyse der Schäden auch in der 1. Führungsebene angesiedelt. Als positives Beispiel darf genannt werden: In einigen WU's finden mit dem Schadenberater „Qualitäts-Audits“ statt, an denen Vertreter aller Abteilungen teilnehmen.

Welche Auswertungen von Analysedaten und Hinweise auf Schadensschwerpunkte interessieren dabei besonders?

Stefan Schenzel: Die Zuordnung von „Schadensnestern“ ist insbesondere für technische Abteilungen sehr aufschlussreich. Technische Abteilungen nutzen die Schadensanalysen zur Steuerung der Investitionen und

ICH BIN EIN WC, KEIN MÜLLEIMER!

Das gehört nicht in den Ausguss oder ins WC:



Speisereste, Fette und Öle

Sie verkleben die Kanalisation und führen zu Geruchsbelästigungen. Zudem ziehen sie Ratten an.

Nutzen Sie für die Entsorgung von organischen Abfällen bitte die Biogut-Tonne oder den Hausmüll.



Feststoffe und Gegenstände

Sie verstopfen die Kanalisation, setzen Pumpen außer Betrieb und führen zu Störungen im Klärwerk. Dazu gehören:

- Zigarettenkippen
- Textilien
- WC- und Babyfeuchttücher
- Wattestäbchen und -pads
- Rasierklingen
- Tampons und Binden
- Windeln
- Kondome
- Katzenstreu
- Kunststoffe



Farben, Lacke und Chemikalien

Neben der Verunreinigung des Wassers können diese Stoffe in der Kanalisation explosive Gase bilden.

Geben Sie diese Stoffe bitte bei den Berliner Stadtreinigungsbetrieben (BSR) ab.



Medikamente

Medikamentenreste belasten das Grundwasser und können die Qualität des Trinkwassers gefährden.

Bitte geben Sie Medikamente bei Schadstoffsammelstellen oder in Apotheken ab.

Dosieren Sie Ihre Putz- und Reinigungsmittel sparsam. Sanitärreiniger fürs WC gelten als besonders aggressiv. Dabei sind sie meist überflüssig. Ein einfacher Allzweckreiniger und eine Toilettenbürste beseitigen den Schmutz ebenso gut. Damit schonen Sie die Umwelt und die Haushaltskasse.

Quelle: Berliner Wasserbetriebe, Download und zu den Übersetzungen hier per [KLICK](#) und die Internetseite der Berliner Wasserbetriebe öffnet sich: [Ich bin ein Klo und kein Mülleimer - Berliner Wasserbetriebe \(bwb.de\)](#)

Optimierungen der Technologie bei den Leitungssystemen und den Vergabeprozessen. Schadenspotentiale können so frühzeitig aufgezeigt werden, d.h. die Instandsetzungs-Maßnahmen können so zielgenau erfolgen. Die Analysen machen die erforderlichen Reparaturaufwendungen für techn. Störungen planbarer.

Stellen Sie gemeinsame Interessen der technischen und kaufmännischen Abteilungen fest?

Stefan Schenzel: Für die Techniker, wie auch Kaufleute, sind die Schadensanalysen zum Teil auch eine Bestätigung der getroffenen Investitionsentscheidungen, z. B. für eine Strangsanierung.

Die kaufmännischen Abteilungen befassen sich neben den Investitionsentscheidungen in der Regel mit der Gestaltung der Versicherungsprämien.

Welche Ursachen für Schäden werden denn bei Ihren Analysen deutlich?

Stefan Schenzel: Von größerer Bedeutung sind für viele Wohnungsunternehmen Schäden durch Rohrverstopfungen. Wir konnten im ausgewerteten Bestand von knapp einer halben Million Wohnungen insgesamt 75.000 Schäden in einem Jahr feststellen. Davon waren rund ein Drittel (27.500 Schäden) durch Rohrverstopfungen verursacht.

Welche Erfahrungen wurden Ihnen von den Wohnungsunternehmen zur Vermeidung von Rohrverstopfungen vermittelt?



Gesundheit / Prävention



Das neue Register (Versorgungsstrang)

Vorteile:

- Brandschutz und Schallschutz sind im System abgedeckt
- Abnahmeprotokoll



Quelle: Gomolka, Lars; Verhütung von Leitungswasserschäden, VdS-Tagung -Verhütung von Leitungswasserschäden, Köln 22. 9. 2020

Stefan Schenzel: Die nutzerbedingten Ursachen (Fehlverhalten) lassen sich mit einem geringen finanziellen Aufwand reduzieren. Sehr hilfreich sind die zur Verfügung gestellten Informationen für Nutzer/Mieter in deutsch und mehreren anderen Sprachen.

Sie haben doch sicher auch die Kosten der entstandenen Schäden ausgewertet?

Stefan Schenzel: Ja, es wurden neben den Rohrverstopfungen im Jahr 2021 auch 55.000 Schäden aus Ausführungsmängeln, falschen Betriebsbedingungen, z.B. ungeeignete thermische Desinfektion, Frostschäden und Produktmängel / Materialmängel z.B. Korrosion analysiert. Für diese Schäden mussten im Durchschnitt 1.010 Euro aufgewendet werden.

Welche Maßnahmen zur Prävention sind denn bereits heute den WU's vertraut?

Stefan Schenzel: Über den Dialog mit den Nutzern und entsprechenden Mieterinformationen konnten Rohrverstopfungen in vielen WU's nachhaltig reduziert werden. Im Fokus stehen auch Strangsanierungskonzepte; der präventive Ansatz überzeugt immer mehr WU's.

In einigen WU's werden Prozessoptimierungen, Vorgaben bei den Produktqualitäten und die Etablierung des internen Qualitätsmanagements vorbereitet. Allgemein kann festgestellt werden, dass das Schadenmanagement bei unseren Kunden als ein wesentlicher Baustein in der Instandhaltung bewertet wird.

Lassen sich bereits positive Effekte durch die Präventionskonzepte feststellen?

Stefan Schenzel: Ja, nach erfolgter Strangsanierung lässt sich der signifikante Rückgang der Schadenszahlen in den entsprechenden Objekten nachweisen. Dieser Erfolg basiert auf einer effizienten und umfassenden Schadenanalyse.

Unter dem Aspekt der Wirtschaftlichkeit zeigt sich, dass sich vorgezogene Investitionen i.d.R. „lohnen“. Der erstmalige Gesamtaufwand ist stets kleiner als die Summe von mehrmaligen Reparaturen verbunden mit Mieterstörungen an den Strangsystemen. Das Investitionsergebnis schlägt sich für das WU positiv nieder und ist zahlenmäßig nachvollziehbar, d.h. es ist transparent und damit wesentlicher Teil der Investitionslenkung bzw. des Portfoliomanagements.

Welcher Effekt der Prävention ist neben der Investitionssteuerung noch hervorzuheben?

Stefan Schenzel: Der Präventionsgedanke wirkt sich auch positiv auf die Sensibilisierung für den Zustand der haustechnischen Anlagen aus. Risikobewertungen und Gefährdungsanalysen gewinnen ja auch in wirtschaftlicher Hinsicht immer mehr an Bedeutung.

Könnten Sie dazu auch ein konkretes Beispiel benennen?

Stefan Schenzel: In der VdS-Tagung im September 2020 wurde von einem kommunalen Wohnungsunter-

