Die Gütegemeinschaft des Holzhandels

Betriebsführung
Fair Pay wird bereits seit über vier Jahren erfolgreich eingesetzt

Interview
Ein Gespräch mit dem HDM-Geschäftsführer Hermann Pooth

Messen
Eine Vorschau auf die Domotex

Gütesiegel
In Köln wurde das erste Qualitätsiegel für WPC vorgestellt
Auf dem Prüfstand

Es ist soweit, die Grundlagen sind geschaffen, in Kürze werden die ersten Holzhändler den Qualitäts- und Gütezweck erbringen und anschließend mit dem RAL Gütezeichen in die Werbung einsteigen. Der Qualitätskontrolle bzw. dem Beweis steht also nichts mehr im Wege. Was in der Vergangenheit schon immer alle Holzhändler wussten oder zu wissen glaubten, dass sie nämlich mit ihrer Kundenverwendung weitaus besser abschneiden würden als die Baumärkte, kann jetzt mit der Verleihung des Gütezeichens belegt werden. Oder unterliegt ich do vielleicht sogar einem Trugschluss?


Wie sagte mir einmal ein „Holzhandelsoffizier“: „Wir können doch froh sein, dass es im Holzhandel keine Mystery-Shopper gibt. Wer weiß, wie die Bewertung aussehen würde.“ Konnte man aus dieser Bemerkung eine gehörige Portion Selbstzweifel herausrauben, so wird hoffentlich in den nächsten Jahren mit Hilfe des RAL Gütezeichens eine Basis geschaffen, mit der Qualität und Güte im Holzhandel fundamentiert werden. Und wenn dann die verdeckten Testkäufer kommen, wird man sich dem Qualitätsvergleich stellen; dann kann endlich einmal der Holzhandel beweisen, dass er nicht nur über Qualität redet, sondern sie auch erbringt.

Was vom Holzring auf den Weg gebracht, muss sich jetzt in der Praxis bewähren. Es ist damit zu rechnen, dass nach diesem ersten Schritt ein positiver Rück durch die deutsche Holzhandelslandschaft geht. Wichtig für das Gelingen der Initiative ist es, dass die Zulieferindustrie mit ins Boot genommen wurde. Auch hierin zeigt sich, dass das Gütezeichen Holzhandel viel weiter greifen muss als langfristig angenommen. Was nützen der beste Servicegedanke und die besten Absichten der Kundenbetreuung, wenn die Produkte, die angeboten werden, nicht dem Qualitätsspruch genügen.

Hier ist die große Chance für die so oft geforderte Zusammenarbeit von Handel und Industrie. Der Wunsch des Handels nach Qualität geht Hand in Hand mit dem Wunsch der Zulieferer, diese Qualität auch zum richtigen Preis zu liefern oder umgekehrt: der Hersteller muss Qualität liefern, sonst kann er nicht geliefert werden. Es wird eine Kette gebildet vom Rohstoff über das fertige Produkt beim Endverbraucher. Wie heißt es so schön, eine Kette ist immer nur so gut wie ihr schwächstes Glied. Das heißt also, dass die Qualität des Holzhandels eben nicht nur von ihm selbst abhängt, sondern auch von denen, die mit ihm und für ihn arbeiten. Sie alle müssen überzeugt werden von dem Qualitätsspruch. Eine große Aufgabe liegt jetzt vor allen, aber der erste Schritt ist zumindest schon einmal getan.

Im Januar beginnt der Messeregen und der Holzhandel wird sich jetzt genau überlegen, welche Veranstaltungen er besuchen muss und welche er austern lassen kann. Vielleicht ist das schon einmal die Gelegenheit, die Messesprache unter dem Gesichtspunkt der Qualität zu führen.

Ihr

Hans Ludwig Wipf

Vertrauen schaffen


Dirk Uwe Klusas ist Hauptgeschäftsführer des Hauptverbandes der deutschen Holz und Kunststoffverarbeitender Industrie und verwandter Industrieszweige.

Dr. Gerald Graubner...


VHI begrüßt Gründung der Gütegemeinschaft Holzhandel

Den Zusammenschluss führender Holzhändler in der Gütegemeinschaft Holzhandel e.V. findet die Unterstüzung des Verbands der Deutschen Holzwerkstoffindustrie. „Die Hersteller von Holzverarbeiteten und Holzbauteilen werden künftig über die Gütegarantie und die Verwaltung der Zulieferindustrie“, so Dr. Peter Sauerwein, VHI-Geschäftsführer. „Damit wird die Fachkompetenz weiter gestärkt und eine fundierte Beratung der Verbraucher sichergestellt.“
Die Initiative des Holzring für die ganze Branche geht an den Start.

Die 24 namhafte Holzhändler sind die Gründungsmitglieder der neuen „RAL Gütegemeinschaft Holzhandel“, mit deren Registrierung und Anerkennung eine lange und intensive Vorbe reitung abgeschlossen wurde.


„Diese neue Chancen wird allen qualitätsbewussten Holzhändlern, unabhängig von der Zugehörigkeit zu Marketing- oder Einkaufsverbänden, ganz sicher hoch willkommen sein. Denn auch vieler leistungsfähige Lieferanten aus der Industrie stehen dieser Gütegemeinschaft außerst positiv gegenüber“, so Rützel.


Hier stellvertretend für viele zitiert.

In der Gütegemeinschaft Holzhandel e.V. haben sich Holzhändler zusammengeschlossen, die sich in ihrem Handeln einer herausragenden Güte und Qualitätsverpflichtungen. Dafür unterwerfen sie sich einer strengen kontinuierlichen Gütesicherung und erteilen anspruchsvolle Güte- und Prüfbestimmungen.

Die Gütegemeinschaft Holzhandel e.V. ist eine von der RAL anerkannte Gütegemeinschaft. Sie verleiht Holzhandelsunternehmen, die den strengen Anforderungen der Gütegemeinschaft gerecht werden, das „RAL Gütezeichen Holzhandel“.

Alle für das Gütezeichen wichtigen Qualitätskriterien werden gemeinsam mit den interessierten Kreisen, betroffenen Holzhändlern, Lieferanten der Holzbranche, Prüfstellen, Verbänden, Behörden und Verbrauchern in einem RAL-Anerkennungsverfahren festgelegt. „Mann mit Er fahrung“ naht an den Gesprächs Dr. Gerald Graubner teil, der maßgeblich an der Zusammenstellung des Fragenkataloges beteiligt war.

Auszug aus den Güte- und Prüfbestimmungen

Anforderungen in Bezug auf die Organisation und Qualifikation

Der Gütezeichenbenutzer hat dafür Sorge zu tragen, dass sein im Holzhandel eingesetztes Personal durch Schulungen, Fortbildungsveranstaltungen und schriftliche Anweisungen entsprechend qualifiziert. Wenn erforderlich, kann das Holzhandel eingesetztes Personal durch technisch geschulte, durch reguläre Schulungen und Weiterbildungsangebote intern, bei Lieferanten und Institutionen die Gütezeichenbenutzer auch stets auf dem aktuellen Stand befriedigen fachlichen Qualifikation seines Personals sicher.

Darüber hinaus hat er zur Sicherung des öffentlichen Erscheinungsbildes auf das Tragen von korrekter Kleidung und das ordentliche Auftreten der Mitarbeiter zu achten. Das Verkaufsper sonal ist insbesondere im Bereich des direkten Kundenschaf tsgutes regelmäßig fürzubilden.

Anforderungen in Bezug auf die Kundenorientierung

Alle Mitarbeiter sind anzuhalten, die durchgängige Kundenzufriedenheit sicherzustellen. Dabei werden insbesondere die Ver lässtlichkeit im Liefervorgang garantieren und die Kunden durch Service und Beratung unterstützt.
Die Geschäftsabläufe werden laufend optimiert, um eine dynamische und effektive Anpas- sung des Gütezeichenbenutzers an die Markterfordernisse und Kundenwünsche sicherzustellen.

Der Gütezeichenbenutzer stellt eine regelmäßige und fachlich kompetente Kundenunterstützung und -beratung vor Ort sicher. Deshalb verfügt der Gütezeichenbe- nutzer über eigene, qualifizierte Mitarbeiter, die u.a. im Verkaufsaufendienst tätig sind.

Anforderungen an die Qualität der gelieferten Produkte

Der Gütezeichenbenutzer stellt sicher, dass seine Produkte in einwandfreiem Zustand geliefert werden. Der Gütezeichenbenutzer stellt die Einhaltung der getroffenen Lieferbedingungen (Terminplan, Abholzeiten, Verpackungen, etc.) sicher und handelt verlässlich. Der Gütezeichenbenutzer setzt sicher, dass die Qualität der Produkte den vorgegebenen Normen und den zusätzlich vereinbarten produktbezogenen Anforderungen entspricht. Die in den Angeboten des Gütezeichenbenutzers enthaltenen Produktbezeichnungen müssen wahrheitsgemäß sein.

Bei Qualitätsanforderungen hat der Gütezeichenbenutzer zu einer einwandfreien Klärung der Ursachen der Beanstandung beizutragen. Mängelrätsel sind bei Bedarf schriftlich zu dokumentieren.

Anforderungen an Lagerung

Die Produkte sind so zu lagern, dass Qualitätsbeeinträchtigungen, z.B. durch äußere Einflüsse, nicht eintreten können. Der Gütezeichenbenutzer hat dafür Sorge zu tragen, dass keine bzw. geringstmögliche Umweltbeeinträchtigungen oder Schäden durch die gelagerten Produkte entstehen. Die Produkte sind sauber und fach- gerecht zu lagern. Der Gütezeichenbenutzer hat die Lagerbedingungen regelmäßig zu überprüfen und negative Auswirkungen/Schäden unverzüglich abzustellen.

Anforderungen an den Fahrzeugpark

Der Gütezeichenbenutzer sorgt dafür, dass sich die von ihm eingesetzten Fahrzeuge in einem sauber und technisch einwandfreien Zustand befinden.

Die Gütegemeinschaft Holzhandel e.V. will einen Beitrag zur Zukunftssicherung ihrer Mitgliedsbetriebe leisten. Die Überwachung gliedert sich deshalb in die Erstprüfung, die Eigenüberwachung, die Fremdüberwachung und die Wiederholungsprüfung. Im Mittelpunkt steht dabei, gütege- sicherter Leistungen auf der Grundlage eines beständig wachsenden öffentlichen Qualitätsbewusstseins nach regelmäßig geprüften Standards zu garantieren.
Mit dem RAL Gütezeichen Holzhandel wird das Thema Qualität auf eine neue Ebene gehoben.

Vor dem Hintergrund unterschiedlicher, auch in der Gesellschaft geführter Diskussionen und Strömungen über die sich ständig verändernden Anforderungen und die Dynamik der Baubranche wird nach Überzeugung der Jeld-Wen Deutschland GmbH & Co. KG ein zentraler Faktor auch in Zukunft Bestand haben: Qualität.

Bereits seit vielen Jahren produziert Jeld-Wen in Deutschland Innenfenster unter den Markennamen Mo ratt und Wirus entsprechend den RAL-Gütezeichen. Gerade im Hinblick auf europäische Normen, welche sich zunehmend in Ausschreibungen wiederfinden, bietet die RAL Güteprüfung ein deutliches Mehr an Sicherheit und Leistung – nicht nur für Jeld-Wen sondern auch für deren Partner im Holzbranche, für Verarbeiter und Endkunden.


Die RAL Güte- und Prüfbestimmung für Innenfenster und Zargen aus Holz und Holzwerkstoffen haben bereits im Jahr 2002 die entsprechenden europäischen Prüfnormen integriert und Mindestanforderungen definiert.

Daher sind nach RAL geprüfte Türen sowohl nach deutschen als auch nach europäischen Normen geprüft. Diese Türen unterliegen zusätzlich zur Erstprüfung und den europäischen Prüfnormen einer Wiederholungsprüfung, einer laufenden Eigenüberwachung, sowie der Fremdüberwachung. So ist sichergestellt, dass nach RAL zertifizierte Türen die beschriebenen Eigenchaften auch tatsächlich erfüllen!

Nicht nur die einmalige Leistungsprüfung, sondern die ständige Überwachung der Leistung und Qualität sichern, dass die gewünschten Qualitäten für die Nutzer dauerhaft gewährleistet sind.

Daher begrüßen wir die Bestrebungen der Gütegemeinschaft Holzhandel e.V. sehr, denn sie stellen den Gleichklang zur eigenen Vorgehensweise her. Mit dem RAL Gütezeichen Holzhandel wird nicht nur die Verbindung Industrie/Holzhandel weiter gefestigt sondern das Thema Qualität insgesamt auf eine neue Ebene gehoben.

Denn für den zukünftigen Erfolg wird nicht alleine die reine Produktqualität entscheidend sein, sondern zusätzlich die Qualität und Kompetenz in der Vermarktung hochwertiger Qualitätsprodukte.

Service, Leistung und Qualität, verbunden mit dem RAL Gütezeichen Holzhandel und RAL-übergewachten Türen sind aus Sicht der Jeld-Wen Deutschland GmbH & Co. KG ein wesentlicher Erfolgsfaktor. So wie wir als führender Hersteller auf eine kompetente und qualitätsorientierte Vermarktung unserer Türen durch den qualifizierten Holzhandel bauen, werden insbesondere die Mitgliedunternehmen der Gütegemeinschaft Holzhandel e.V. ihre Industriepartner und deren Produkte unter Berücksichtigung des RAL Gütegedankens auswählen.

Der Autor Gerhard Menzel ist bei Jeld-Wen Deutschland Vertriebsleiter Objekt.
Zum Thema Güte und Qualität

Albert Gebhardt, Vorsitzender des Vorstandes der Gütegemeinschaft und der Geschäftsführer Olaf Rützel beantworten beantworteten die Fragen von HOLZFORUM.

HOLZForum
Wie ist der aktuelle Stand Ihrer Initiative RAL Gütezeichen Holzhandel?

Olaf Rützel:
Das Anerkennungsverfahren für das RAL-Gütezeichen ist abgeschlossen und der Verein Gütegemeinschaft Holzhandel e.V. im Vereinsregister eingetragen.

Kreis nimm doch viel Zeit in Anspruch. Was war schon ein hartes Stück Arbeit. Wir sind aber jetzt soweit, dass interessierte Holzhandelsunternehmen das RAL Gütezeichen Holzhandel beantragen können.

Ein Kontakt kann über Internet unter: www.guetegemeinschaft-holzhandel.de aufgenommen werden.

Albert Gebhardt:
Die aktuellen Aktivitäten in Richtung Zertifizierung gehen vor allem Dingen in Richtung Umwelt/Nachhaltigkeit, etwa FSC oder PEFC. Die Zertifizierungen nach ISO 9000f haben das vornehmliche Ziel, die internen Prozesse der Unternehmen zu optimieren.


Das Gütezeichen wird den Ansprüchen eines beständig wachsenden öffentlichen Qualitätsbewusstseins gerecht und garantiert gütigesicherte Leistungen auf Grund regelmäßiger Prüfungen. Hier sehen wir für den Holzhandel einen echten Bedarf.

Links:
Olaf Rützel: Die Ablaufe der Eigen- und Fremdüberwachung sind im Detail mit RAL abgestimmt.

Rechts:
Albert Gebhardt: Das Gütezeichen soll vornehmlich den Kunden dem Holzhandels Sicherheit in Bezug auf die angebotenen Produkte und Dienstleistungen geben.

oder Baustoffhandel als günstige und qualitätsgeprüfter Betrieb zu differenzieren. Wir wollen einen Beitrag zur Zukunftssicherung der Mitgliedsbetriebe leisten.

DAS Gütezeichen wird den Ansprüchen eines beständig wachsenden öffentlichen Qualitätsbewusstseins gerecht und garantiert gütigesicherte Leistungen auf Grund regelmäßiger Prüfungen. Hier sehen wir für den Holzhandel einen echten Bedarf.

Links:
Olaf Rützel: Die Ablaufe der Eigen- und Fremdüberwachung sind im Detail mit RAL abgestimmt.

Rechts:
Albert Gebhardt: Das Gütezeichen soll vornehmlich den Kunden dem Holzhandels Sicherheit in Bezug auf die angebotenen Produkte und Dienstleistungen geben.

oder Baustoffhandel als günstige und qualitätsgeprüfter Betrieb zu differenzieren. Wir wollen einen Beitrag zur Zukunftssicherung der Mitgliedsbetriebe leisten.

HOLZForum
Was alles wird von dem Güte-Nachweis abgedeckt? Worauf können Kunden vertrauen, die dieses neue RAL-Zeichen an der Fassade des Holzhandels sehen?

Rützel:
Das RAL-Gütezeichen Holzhandel basiert auf den Güte- und Prüfbestimmungen des RAL Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. Diese Bestimmungen wurden in einem komplexen Anerkennungsverfahren arbeitet.

Diese Güte- und Prüfbestimmungen gelten für den Handel mit Holz und Holzprodukten, insbesondere für die Qualität der Dienstleistungen des Handels mit Holz und Holzprodukten. Neben allgemeinen Anforderungen kann der Kunde eines Gütezeichenbeträgers darauf vertrauen, dass die Organisation und Qualifikation im Betrieb, die Kundenorientierung, die Qualität der gelieferten Produkte, die Lagerung, der Fahrzeuggarantie, das Personal etc. den geprüften Güte- und Qua-
Rützel:

Gebhardt:

HOLZ FORUM
Ist das Gütezeichen ein Wettbewerbsvorteil? Wie will man das präsentieren?

Rützel:

HOLZ FORUM

Gebhardt:
Gütezeichen Holzhandel

HOLZFORUM

Wie überzeugend sind die Werkzeuge Eigen- und Fremdüberwachung? Wie werden Nachweise geführt? Und veröffentlicht? Will man dem Kunden diese Vorteile kommunizieren? Wenn ja, wie?

Rützel:


HOLZFORUM

Wir haben die Initiatorinnen dieser Gütegemeinschaft angelegt. Als breite „Massen-Bewegung“ oder als „Auszeichnung für die Elite“?

Gebhardt:

Die Zielrichtung ist eher die der Elite als die der breiten Masse. Wir gehen davon aus, dass auf lange Sicht ca. 10 bis 15 Prozent des relevanten deutschen bzw. mitteleuropäischen Holzhandels das RAL Gütezeichen Holzhandel beantragen und zertifiziert werden. Darüber hinaus wird auch nicht jedes Unternehmen die Anforderungen erfüllen können.

HOLZFORUM

Belasten der Aufwand für noch eine Zertifizierung mehr die Unternehmen?

Rützel:

Im Rahmen der gesamten Vorbereitung haben wir zügigsten Wert darauf gelegt, dass die Aufwendungen für die Prüfung, die Vorbereitung und schließlich die Zertifizierung in einem sehr vertretbaren Rahmen sind. Seien Sie sicher, dass die Händler, die mit der Ausarbeitung der Bestimmungen betraut waren, sehr zeit- und wirtschaftlich argumentiert haben. Sicherlich müssen sie sich auf die Prüfung entsprechend vorbereiten, aber die Unternehmen, die die Anforderungen des RAL Gütezeichens Holzhandel erfüllen, sind normalerweise in der Lage, die Zertifizierung nicht leisten. Die können auch nicht die Zielgruppe für das Gütezeichen sein.

HOLZFORUM

Sehen Sie eine Entwicklung, dass bestimmte Länder nur noch bei gütezertifizierten Händlern eingekauft?

Rützel:


Gebhardt:

Wir haben schon einige Ideen, wie wir auch die Industrie in das RAL Gütezeichen Holzhandel integrieren. Lassen Sie sich überraschen!