



03.06.2020

## QUALITÄTSVERBUND VON K&L-BETRIEBEN AUS KÖLN: LOKALE STÄRKE STATT WETTBEWERB

Vor knapp zwei Jahren begannen die Betriebsinhaber Reinhard Heesen, Oliver Nienhaus und Dirk Niehusen, umzudenken. Weg vom Betrieb als „Einzelkämpfer“ im Markt, hin zu einer Gemeinschaft. Mit Q-Werk entstand 2018 ein Qualitätsverbund für K&L-Betriebe, gegründet allein von den inhabergeführten Unternehmen, ohne Beteiligung Dritter. „Wir Handwerker kennen unsere Stärken am besten und sind selbst dafür verantwortlich, wie zufrieden unsere Kunden mit unserer Arbeit sind“, berichtet Q-Werk-Mitbegründer Reinhard Heesen, Geschäftsführer bei N2H Wernicke und N2H Stommel, vom Ausgangspunkt der Überlegungen. „Unsere Prämisse war dabei, die Gemeinschaft zu nutzen, um unsere Betriebe für den Markt der Zukunft aufzustellen.“

### TRANSPARENZ UNTEREINANDER STEHT IM FOKUS

Wettbewerbsgedanken sind allen der inzwischen vier Q-Werk-Betriebe fremd. Vielmehr stünden Offenheit und Transparenz im Zentrum des Konzeptes. „Jeder von uns kennt die BWAs und die Kundenverträge der anderen Betriebe, ja sogar jeden einzelnen Mitarbeiter mit Namen“, betont Reinhard Heesen. Das Q-Werk-Motto laute „Voneinander lernen“ und die Stärken eines Betriebs in allen anderen Werkstätten umzusetzen. Das zieht sich laut Reinhard Heesen durch alle Bereiche des Betriebsalltags, angefangen beim Kundenumgang über den Reparaturprozess bis hin zur Mitarbeitergewinnung und -motivation. Dabei läge es den vier Betrieben fern, eine Werkstattkette gründen zu wollen. Denn „keine Verpflichtungen“ gehört ebenfalls zum Credo des Q-Werks. „Umgesetzt wird nur, was alle Mitgliedsbetriebe auch vollumfänglich unterstützen“, führt Reinhard Heesen aus.

### „NACHWEISBAR HÖHERE KUNDENZUFRIEDENHEIT“

In jedem der vier Q-Werk-Betriebe sind durchschnittlich zehn Mitarbeiter beschäftigt. Das Hauptkundensegment sei die Schadensteuerung, gefolgt von Autohäusern und Privatkunden. Die Kundenstruktur bringe für die Abläufe in den Betrieben Synergieeffekte mit sich: „Wenn es vom Auftraggeber genehmigt wird, routen wir gesteuerte Schäden in den Q-Werk-Betrieb mit den meisten

Kapazitäten", erklärt Reinhard Heesen und führt aus: „Kapazitätsengpässe und Freiräume sind in einem K&L-Betrieb etwas völlig natürliches. Auf die jeweilige Situation so flexibel reagieren zu können, bringt einfach mehr Effizienz.“ In der Praxis bedeute das für den Kunden: „Schnelle Termine, kurze Reparaturzeiten, nachhaltiges Wirtschaften bei bester Qualität und daraus folgend eine nachweisbar hohe Kundenzufriedenheit.“

## **AUSZEICHNUNG FÜR MARKENDESIGN**

Das große Ziel der Q-Werk-Betriebe sei natürlich, die Fehlerquote in den Betrieben auf Null zu reduzieren. Dabei sind sich Reinhard Heesen und seine Mitstreiter jedoch bewusst, dass niemand frei von Fehlern ist. „Wir werden uns durch unsere Arbeit aber unserer Fehler schneller bewusst und können unsere Prozesse gezielt darauf ausrichten“, erklärt der Geschäftsführer. Natürlich sei das Engagement, das der Qualitätsverbund ihm und seinen Mitstreitern abverlange, zeitaufwändig. „Wir haben unsere Aufgaben unter den einzelnen Betriebsinhabern nach Themengebieten aufgeteilt“, erklärt er. Für das Markendesign wurde Q-Werk in diesem Jahr mit dem German Design Award ausgezeichnet.

## **AUCH DIE MITARBEITER IDENTIFIZIEREN SICH MIT DEM KONZEPT**

Dass die Strategie der Q-Werk-Betriebe aufgeht, zeige sich bereits. „Unsere Kunden, aber auch unsere Mitarbeiter spiegeln uns das zurück“, betont Reinhard Heesen. Vor allem von den Schadensteuerern hätten die Q-Werk-Betriebe vermehrt positives Feedback erhalten. Und auch die Mitarbeiter identifizieren sich laut Reinhard Heesen mit dem Qualitätsverbund. „Die Mitarbeiter erzählen oftmals nicht ohne Stolz, dass sie in einem Q-Werk-Betrieb arbeiten.“ Und auch potenzielle Mitarbeiter seien durch den Ruf des Qualitätsverbunds aufmerksam geworden – ebenso wie andere K&L-Betriebe, die dem Qualitätsverbund beitreten möchten. Reinhard Heesen betont: "Eigentlich hatte wir zunächst gar nicht auf dem Schirm, dass es für Kollegen interessant sein könnte, unserer Idee beizutreten. Wir sind aber offen dafür und würden dann voraussetzen, das sich der Betrieb im Großraum Köln befindet und vor allem der Inhaber der gleichen Denkweise folgt“, stellt Geschäftsführer Reinhard Heesen klar. Von Konkurrenzgedanken durch die Nähe der Werkstätten zueinander sei jedoch nach wie vor keine Spur. Der Q-Werk-Mitbegründer ist sich sicher: "Der Kuchen ist für alle Betriebe immernoch groß genug."

[Mehr Informationen zum Q-Werk gibt es hier.](#)

Ina Otto