

Branche	Malerhandwerk
Leistungsprofil	Wohnungs-/Hausrenovierungen, Industrieanstriche – Malerarbeiten jedweder Art, Generalunternehmer
Beschäftigte	32
Ausgezeichnet für	Unternehmenskultur, Mitarbeiterbindung und -qualifizierung

RENFORDT MALERFACHBETRIEB GMBH ISERLOHN

Zusammenfassung/Überblick

Den Malerfachbetrieb Renfordt gibt es seit 1927 in Iserlohn. Der Familienbetrieb hat heute 32 Beschäftigte, darunter acht Auszubildende. Angeboten wird ein Komplettservice rund ums Renovieren von Haus und Wohnung. Alle Malerarbeiten werden dabei vom Renfordt-Team selbst erbracht, die anderen Gewerke werden koordiniert. Der Kunde hat somit nur einen Ansprechpartner. Die Kunden stammen überwiegend aus Nordrhein-Westfalen und zwar sowohl aus dem privaten als auch aus dem gewerblichen Bereich.

Für seine ausgeprägte Dienstleistungsstrategie wurde die Renfordt GmbH mit dem „Service Star“ des Nordrhein-Westfälischen Handwerks als eines der sieben kundensorientiertesten Handwerksunternehmen in NRW ausgezeichnet.

Zuverlässigkeit, Termingenauigkeit, Preisgarantie und höchste Qualität – das sind die Erfolgsfaktoren des Renfordt-Teams. Dazu gehört auch, dass besonderen Kundenwünschen Rechnung getragen wird, wie z. B. der Einsatz besonderer Techniken oder wenn Büroräume nur abends oder am Wochenende zur Renovierung zur Verfügung stehen.

Um dies dauerhaft realisieren zu können, sind qualifizierte und motivierte Mitarbeiter/innen notwendig. Diese – so die Führungsphilosophie – können nur eine gute Leistung erbringen, wenn sie Spaß an der Arbeit haben und

gerne ins Unternehmen kommen. Diverse Maßnahmen zur Mitarbeitergewinnung und beruflichen Weiterbildung, zur Verbesserung des Arbeitsumfeldes sowie zur Anerkennung und Wertschätzung jedes einzelnen Mitarbeiters und jeder Mitarbeiterin sollen dies befördern. Seit langem hat die Personalpolitik daher einen hohen Stellenwert im Unternehmen.

Unternehmens- und Führungskultur

Bei Renfordt herrscht das Prinzip der „offenen Tür“. Was zu klären ist, wird rasch meist bilateral besprochen. Belegschaftsversammlungen finden regelmäßig statt. Ein Mitarbeiterhandbuch sowie das Intranet sorgen für hohe Kommunikationsdichte und raschen Informationsfluss. Wichtige betriebswirtschaftliche Informationen werden am schwarzen Brett ausgehängt und besprochen.

Mit Unterstützung eines Personaltrainers wurde mit der Belegschaft ein Leitbild für das Unternehmen sowie Regeln für den Umgang untereinander und Verhalten beim Kunden erarbeitet.

Seit Jahren finden regelmäßig, manchmal auch sehr spontan, Grillfeste statt, zu denen die Renfordt Mitarbeiter/innen auch ihre Partnerinnen bzw. Partner sowie ihre Kinder mitbringen können.

Nachwuchssicherung durch Ausbildung

Traditionell genießt die eigene Ausbildung ein besonders hohes Augenmerk. Ziel ist es, den Personalbedarf mög-



lichst über eigene Ausbildung zu decken. Wie viele andere Handwerksunternehmen muss sich auch Renfordt besonders bemühen, um Schülerinnen und Schüler für eine Ausbildung im Handwerk zu gewinnen. Renfordt hat daher verschiedene Akquisitionsstrategien entwickelt, um den eigenen Nachwuchs zu sichern: Werbung per Internet, Teilnahme an Ausbildungsmessen und Schulkooperationen gehören zum Maßnahmenset.

Die Schulzeugnisse spielen bei den Bewerber/innen nur eine untergeordnete Rolle, auch Förderschüler werden genommen und in besonderer Weise betreut. Obwohl es sich in diesem Handwerk eher um traditionell männliche Berufe handelt, werden auch Mädchen als Auszubildende eingestellt. Wichtiger als Noten sind das persönliche Verhalten, die Motivation und die Freude an der Arbeit. Die Vorstellungsgespräche werden von den Meistern geführt. Idealerweise findet danach ein mindestens zweiwöchiges Praktikum statt.

In diesem Praktikum haben die Schüler/innen eine(n) Gesellen/in aus dem Privatkundengeschäft – dem Geschäftsbereich Optimaler Partner (OMP) – als feste(n) Ansprechpartner/in. Das OMP-Geschäft ist in besonderer Weise anspruchsvoll. Die Maler/innen stehen unter der Beobachtung der Kunden und müssen mit dem Kunden kommunizieren. Das stellt sowohl Anforderungen an eine saubere und sehr gut ausgeführte Arbeit, als auch an einen höflichen und verbindlichen Umgang mit dem Kunden. Der/die Praktikant/in bekommt dadurch gleich einen qualitativ hochwertigen Eindruck von seinem

potentiellen Arbeitgeber. Für Renfordt ein Lackmustest. Der/die aus dem OMP-Bereich stammende Geselle/in gibt nach dem Praktikum ein Votum ab, ob ein Ausbildungsvertrag angeboten werden soll. In der Regel finden bis zu zehn Praktika pro Jahr statt, um maximal fünf Ausbildungsstellen zu besetzen. Trotz aller Bemühungen können allerdings nicht immer alle Ausbildungsplätze besetzt werden.

In der Ausbildung selbst bleibt die Zuordnung zu einer/einem OMP-Gesellen/in auch im ersten Lehrjahr weiterhin bestehen. Diese(r) gibt halbjährig eine Beurteilung über die Entwicklung des Azubi ab. Ein(e) Mitarbeiter/in in der Verwaltung geht regelmäßig und ausbildungsbegleitend das Berichtsheft mit den Auszubildenden durch. Persönliche Betreuung wird hier groß geschrieben. Die Auszubildenden müssen sich schriftlich verpflichten, an unterstützenden Schulbildungsmaßnahmen teilzunehmen, wenn die Berufsschulleistungen die Note „befriedigend“ nicht mehr erreichen. Bei sehr guten und guten Berufsschulnoten werden Prämien ausgesetzt, die über alle drei Ausbildungsjahre zusammen 1.800 € ausmachen können. Für Förderschüler/innen wurden die Notenanforderungen jeweils eine Note tiefer angesetzt.

Im ersten Lehrjahr wird auch das Zeitbudget der Baustellen nicht durch die Auszubildenden belastet. Es ist also reine Lernzeit. Im zweiten Ausbildungsjahr wird die Arbeitszeit der Auszubildenden dann zu 50 % der jeweiligen Baustelle zugerechnet. In dieser Phase werden die

Auszubildenden ausschließlich im Privatkundengeschäft eingesetzt, weil dort ein direkter und regelmäßiger Kundenkontakt gegeben ist. Kundenverhalten und Umgangsformen können so leichter trainiert werden. Am Ende des ersten Ausbildungsjahres verfügen die Azubis somit schon über eine solide Grundausbildung des Handwerks, da im Privatkundenbereich die gesamte Palette des Maler- und Lackiererhandwerks gefragt ist.

Das Unternehmen kümmert sich also sehr stark darum, dass die Ausbildung erfolgreich durchlaufen wird und mit einem möglichst guten Ergebnis endet. Mit den Ergebnissen ist der Inhaber und Geschäftsführer Jochen Renfordt durchaus zufrieden: Lediglich ein Drittel der Auszubildenden steigt während der Ausbildung aus, ein weiteres Drittel bleibt im Unternehmen, und ein weiteres Drittel wechselt nach der Ausbildung auf eine weiterführende Schule und ist auch danach im Betrieb herzlich Willkommen. Da der Personalbedarf vor allem aus Verrentungsabgängen und Wachstum entsteht, reicht diese Quote weitgehend aus. Bei zusätzlichem Personalbedarf spielt das Alter keine Rolle: Auch 60-Jährige wurden in den vergangenen Jahren eingestellt und sind wichtige Stützen und Ratgeber innerhalb der Belegschaft.

Auch über die Ausbildung hinaus genießt berufliche Bildung hohe Priorität. Regelmäßig finden Weiterbildungen statt, zu aktuellen fachlichen Themen wie auch zu Soft-Skills, z. B. Trainings zum Kundenverhalten.

Beschäftigungssicherung und Work-Life-Balance

Schon bevor Arbeitszeitkonten zur Beschäftigungssicherung in die Tarifwerke des Malerhandwerkes Eingang fanden, wurde bei Renfordt ein Arbeitszeitkonto eingeführt. Dieses wurde als Vereinbarung zwischen der Geschäftsführung und allen Beschäftigten schriftlich niedergelegt und von der kompletten Belegschaft unterschrieben. Auftragspitzen in hoch ausgelasteten Monaten konnten nun mit auftragsschwachen Monaten, zumeist jahreszeit- und witterungsbedingt, kompensiert werden. Dies erhöht die Beschäftigungssicherheit. Das Schwankungsintervall geht von plus 150 Stunden bis minus 40 Stunden. Jeweils zum 1. April eines Jahres wird das Konto auf „Null“ gestellt, Überschüsse werden durch Freizeit oder Vergütung abgegolten. Es können auch Stunden mit in die nächste Jahresperiode übertragen werden. Das Arbeitszeitkonto kann von den Beschäftigten auch für private Belange eingesetzt werden.



Informationsfluss

Neben Informationen am schwarzen Brett sowie über das Intranet erhalten die Mitarbeiter/innen zwei bis dreimal im Jahr eine Mitarbeiterzeitung. Darin wird besonderer Wert auf die Vorstellung von Projekten gelegt. Die Mitarbeiter/innen sollen über die Aktivitäten des Unternehmens informiert werden; sie sollen sich mit dem Unternehmen identifizieren können.

Gesundheitsförderung

Auch das Thema Gesundheit findet im Unternehmen immer mehr Beachtung. So nimmt das Unternehmen am Gesundheitsförderprogramm der IKK teil. Rückentrainings werden ebenso angeboten wie das Gesundheitsmobil der IKK. Bei wenigen Krankheitstagen pro Jahr werden Prämien ausgezahlt, die maximal 400 € pro Beschäftigten ausmachen können. Durch diese Kombination verschiedener Maßnahmen konnte der Krankenstand auf unter 4 % gesenkt werden, gegenüber knapp 6 % im Branchenschnitt.

NEW DEALS

Die Firma Renfordt ist ein gelungenes Beispiel dafür, wie auch in kleinen Unternehmen vorbildliche Personalarbeit betrieben werden kann. Herausragend sind vor allem die Bemühungen um die Gewinnung und die Förderung von Auszubildenden.

Direkte Kommunikation sowie ein umfangreiches Informationssystem sorgen für ein gutes Betriebsklima und eine motivierte Belegschaft. So können auch anspruchsvollste Kunden bedient werden. Wirtschaftlicher Erfolg sowie eine zufriedene Belegschaft gehen hier Hand in Hand.

Dass Frauen in diesem Unternehmen als Auszubildende sowie als Gesellin oder Meisterin willkommen sind, ist längst nicht in jedem Handwerksbetrieb selbstverständlich. Gleiches gilt für das Engagement der Geschäftsführung als ehrenamtlicher Richter am Arbeitsgericht.