





# Bauqualität ist Teamwork

Die unterschiedliche Wahrnehmung der Bauqualität und deren Folgen oder wie Ärger beim Bauen vermieden werden kann

Maßgeblich beteiligt an der Untersuchung waren:

## »» Inhalt

**Herausgeber**  
**GUTESBAUEN**  
  
Netzwerk Partner der Bauwirtschaft

 **ino**a**.bauen**  
Initiative Neue Qualität des Bauens

Initiative Neue Qualität des Bauens (INQA-Bauen)  
 Kaiser-Friedrich-Ring 53  
 65185 Wiesbaden  
 Tel.: 0611 95030-77  
 E-Mail: [info@inqa-bauen.de](mailto:info@inqa-bauen.de)

Fotos:  
 BC GmbH Verlags- und Mediengesellschaft, Wiesbaden;  
 Kzenon, Arto, pics – Fotolia.com (S. 3, 6, 16)

Gestaltung:  
 hauptsache:design, Mainz


Druck:  
 Bonifatius GmbH, Druck-Buch-Verlag  
 Karl-Schurz-Str. 26, 33100 Paderborn

Auflage: 16.000

1. Auflage, August 2012  
 ISBN 978-3-940506-27-6

[www.INQA-Bauen.de](http://www.INQA-Bauen.de)  
**Das INQA-Netzwerk für die Bauwirtschaft**

Unterstützt vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales

 Bundesministerium  
 für Arbeit und Soziales

Einleitung .....	3
<b>Gute Produkte</b> – aber kein gutes Image .....	4
<b>Jede Baumaßnahme ist ein Unikat</b> – es fällt nur selten auf! .....	6
<b>Was wissen die Bauherren</b> vom Bauen? .....	7
<b>Qualität</b> – keiner spricht darüber .....	8
<b>Bauherr und Bauunternehmer</b> bewerten die erbrachte Leistung unterschiedlich .....	9
<b>Hauptursache für Missverständnisse:</b> Geänderte Leistungen .....	10
<b>Fazit</b> .....	12
<b>Die Praxishilfen und Qualitäts-Checks</b> der nationalen Initiative INQA-Bauen .....	14



## Einleitung

Zwischen Bauherren sowie deren Planern und Bauunternehmen kommt es häufig zu Spannungen. Das Verhältnis von Auftraggeber und Auftragnehmer ist oft nicht partnerschaftlich. Ein zufriedenstellendes Ergebnis kann nur erzielt werden, wenn beide Seiten konstruktiv zusammenarbeiten. Die Praxis sieht leider oftmals anders aus.

Wie kann das Verhältnis zwischen Bauherren und Bauunternehmen verbessert werden? Wie lassen sich Qualität und Preis als zentrale Aspekte des Bauens zur Zufriedenheit aller Beteiligten optimieren? Das Interesse an der Beantwortung dieser und anderer Fragen hat die Initiative „Gutes Bauen in NRW“ veranlasst, eine Studie in Auftrag zu geben. Herausgekommen sind einige erstaunliche und interessante Ergebnisse, die in dieser Broschüre zusammengefasst sind.



### Wer hat die Studie beauftragt und durchgeführt?

Maßgeblich beteiligt waren Vertreter des Bauindustrieverbandes NRW, der Baugewerblichen Verbände, der nationalen Initiative „Neue Qualität des Bauens“ – INQA-Bauen, der Bildungszentren des Baugewerbes e. V. (BZB) sowie Vertreter der Bauherren. Durchgeführt wurde die Studie von Univ.-Prof. Dr.-Ing. Manfred Helmus und seinem Team von der Bergischen Universität Wuppertal.

In die Studie einbezogen wurden vorliegende Forschungsarbeiten sowie eine eigene praxisnahe Befragung von Bauherren und Bauunternehmen.

Wenn in dieser Broschüre von „Bauunternehmen“ gesprochen wird, sind immer auch Handwerksbetriebe des Bau- und Ausbaugewerbes gemeint.



## Gute Produkte – aber kein gutes Image

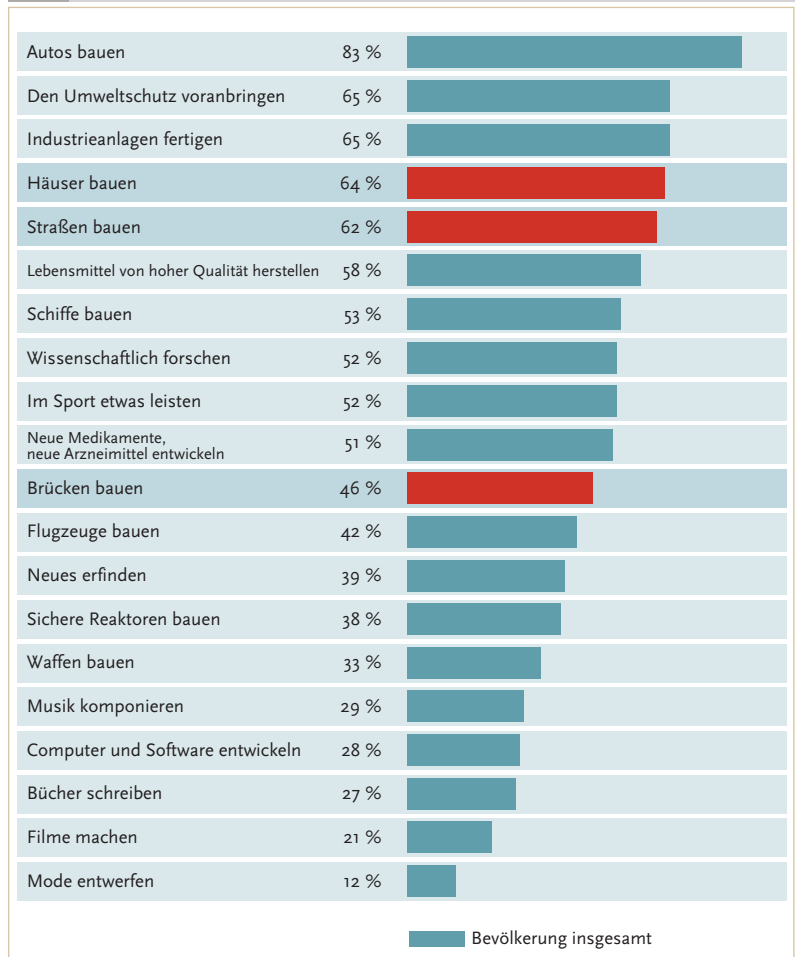
In Deutschland wird gut gebaut. Die Leistungen der Bauwirtschaft besitzen ein hohes Ansehen.

Nach allgemeiner Auffassung bauen wir besser Häuser und Straßen, als wir Filme machen oder Mode entwerfen.<sup>1</sup>

Wenn wir jedoch das Ansehen der Baubranche beurteilen, zeigt sich hinter der positiven Produkt-Betrachtung vielfach ein kritisches Bild: Insbesondere private Bauherren assoziieren mit der Baubranche niedrige Qualität, schlechte Kommunikation und Schwarzarbeit.<sup>2</sup>

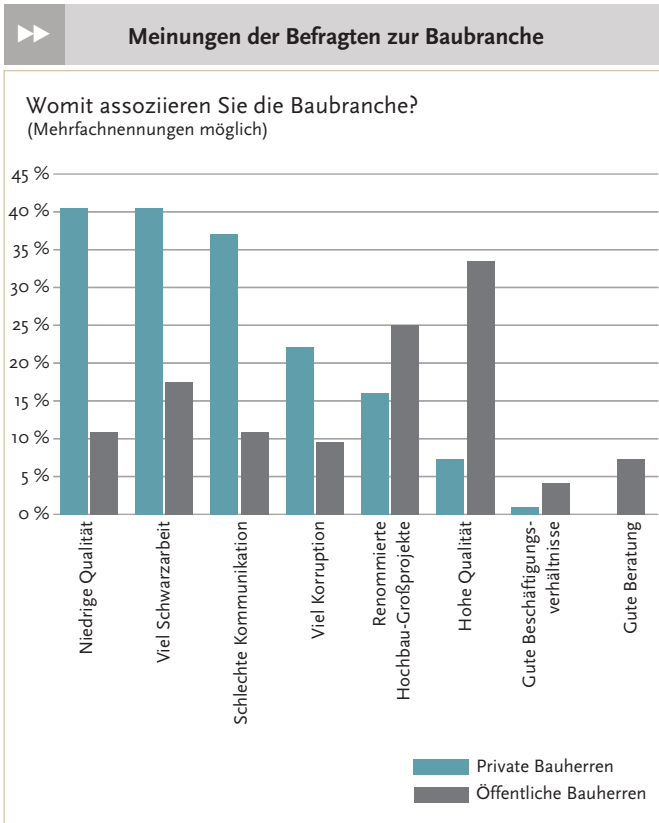


### Einschätzung der wirtschaftlichen Begabung Deutschlands



<sup>1</sup> Köcher, Renate: Das Image der deutschen Bauwirtschaft, Institut für Demoskopie, Allensbach, 2007, S. 27

<sup>2</sup> Helmus, Manfred; Offergeld, Berit: Bauqualität und Wahrnehmung von Bauqualität – aus Sicht von privaten und öffentlichen Bauherren sowie Bauunternehmen, Berlin, 2012



**Schlussfolgerung:**

Die Bauwirtschaft hat trotz anerkannt guter Bauleistungen und Endprodukte bei den Bauherren kein gutes Image.





## Jede Baumaßnahme ist ein Unikat – es fällt nur selten auf!

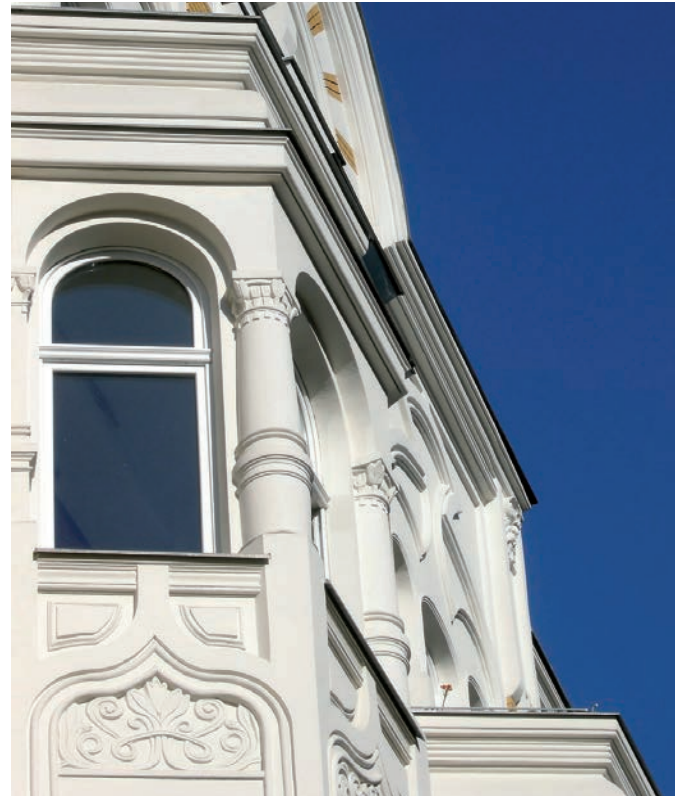
Autos werden am Fließband gebaut – in der Regel nach gleichen Plänen und sich wiederholenden Abläufen. Nahezu alle Industrieprodukte unseres täglichen Lebens sind Massenprodukte. Der Kunde kauft und sieht nur ein fertiges Produkt.

Ein Bauwerk jedoch ist immer einmalig – in seiner Gesamtheit ein komplexes Unikat. Das gilt insbesondere auch für jede Sanierung und für jeden Ausbau. Jede Baumaßnahme hat ihren eigenen Standort, ihre eigenen Pläne und ihren spezifischen und zusätzlich witterungsabhängigen Ausführungsprozess.<sup>3</sup>

Der Bauherr sieht das Bauwerk wachsen und erlebt jede Phase des Bauens direkt mit.

Das reibungslose Zusammenwirken der am Bau Beteiligten ist ungleich schwieriger zu realisieren als bei einer standardisierten Massenproduktion. Diese Tatsache wird häufig übersehen.

- Bauherren fehlen vielfach die Kenntnisse über die Mechanismen der Bauausführung und sie unterschätzen die zeitlichen und finanziellen Folgen nachträglicher Eingriffe in den Bauablauf.
- Bauunternehmen verdeutlichen den Bauherren nicht ausreichend, unter welchen Bedingungen das Bauwerk erstellt wird und welche Konsequenzen Störungen des Bauablaufs nach sich ziehen können.



### Schlussfolgerung:

Jedes Bauwerk ist ein komplexes Unikat mit spezifischen Anforderungen an Planung und Bauausführung. Bauherren und Bauunternehmen müssen sich dieser Tatsache bewusst sein.

<sup>3</sup> Helmus, Manfred; Offergeld, Berit: Bauqualität und Wahrnehmung von Bauqualität – aus Sicht von privaten und öffentlichen Bauherren sowie Bauunternehmen, Berlin, 2012



## Was wissen die Bauherren vom Bauen?

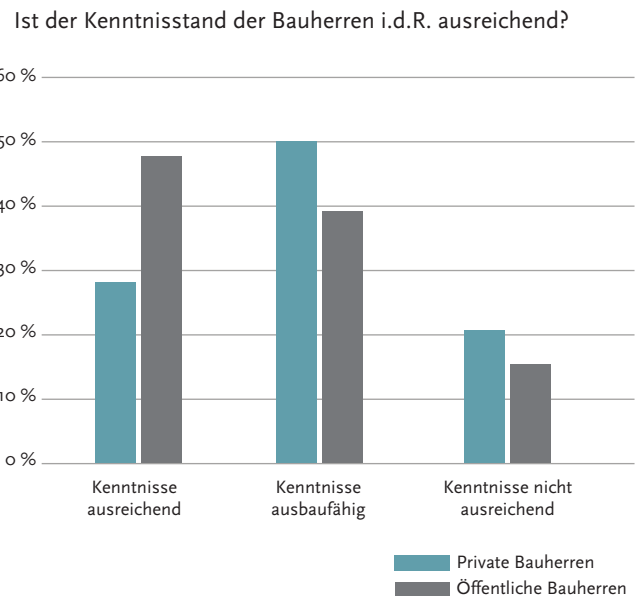


Die Umfrage der Universität Wuppertal zeigt: Bauunternehmer sind der Auffassung, dass Bauherren zu wenig Kenntnisse vom Bauen besitzen. 70 Prozent der privaten Bauherren – so die Meinung der Unternehmer – verfügen über nicht ausreichende oder ausbaufähige Kenntnisse über das Bauen.<sup>4</sup>

Von einem fachfremden Bauherrn kann nicht erwartet werden, dass er weitreichende Kenntnisse über das Bauen mitbringt. Es sollte im eigenen Interesse des Bauunternehmens, aber auch des Planers liegen, die verschiedenen Bauabläufe so zu kommunizieren, damit der Bauherr den Bauprozess versteht.



### Kenntnisstand der Bauherren aus Sicht der Unternehmen



### Schlussfolgerung:

Das Bauunternehmen sollte ausführlich über die Bauwerkserstellung informieren, sodass auch fachfremde Bauherren den gesamten Bauprozess nachvollziehen können.

<sup>4</sup> Helmus, Manfred; Offergeld, Berit: Bauqualität und Wahrnehmung von Bauqualität – aus Sicht von privaten und öffentlichen Bauherren sowie Bauunternehmern, Berlin, 2012



## Qualität – keiner spricht darüber



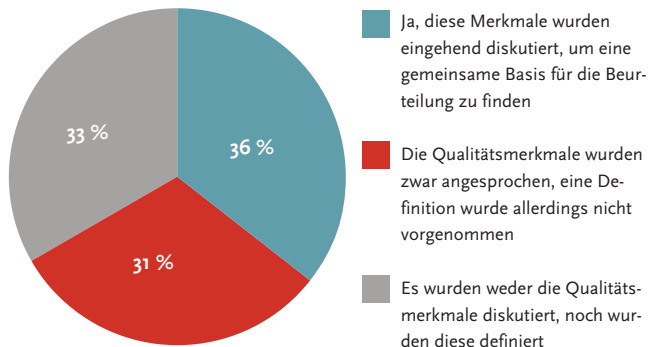
Bauqualität ist kein selbsterklärender Begriff. Bauherr und Bauunternehmen sprechen zu wenig über die Bauqualität.

Ein Drittel der privaten Bauherren gibt an, dass die Qualitätsmerkmale der Bauleistung weder besprochen werden, noch dass eine gemeinsame Definition vorgenommen wird.



### Private Bauherren

Haben Sie die Qualitätsmerkmale/Qualitätsdefinitionen, die Sie sich wünschen und vorstellen, mit den Fachplanern diskutiert und eindeutig definiert?



Die Unternehmer dagegen sind der Meinung, dass die Qualität der Bauleistungen mit den Bauherren ausreichend diskutiert und definiert wird.<sup>5</sup>

Ursache für diese unterschiedliche Einschätzung ist offensichtlich ein Kommunikationsproblem zwischen Bauherr und Bauunternehmen mit weitreichenden Folgen. Die Qualitätsvorstellung

- des Bauherrn basiert insbesondere auf seinen Vorstellungen, Ansprüchen und Erwartungen mit Blick auf das Ergebnis der Bauleistung;
- des Bauunternehmens basiert auf seinen fachlichen Kenntnissen und Erfahrungen in der Bauausführung.

Wenn Bauherr und Bauunternehmen unterschiedliche Qualitätsvorstellungen besitzen und diese nicht abgleichen, kommt es regelmäßig zu Missverständnissen. Unzufriedenheit auf beiden Seiten ist vorprogrammiert.

### Schlussfolgerung:

Bauherr und Bauunternehmen sollten ihre Qualitätsvorstellungen kommunizieren. Hierfür ist eine möglichst detaillierte und für den Bauherrn verständliche Leistungsbeschreibung sinnvoll. Hier sollte verdeutlicht werden, welche Leistungen in welcher Qualität im vereinbarten Preis enthalten sind.

<sup>5</sup> Helmus, Manfred; Offergeld, Berit: Bauqualität und Wahrnehmung von Bauqualität – aus Sicht von privaten und öffentlichen Bauherren sowie Bauunternehmen, Berlin, 2012





## Bauherr und Bauunternehmer bewerten die erbrachte Leistung unterschiedlich

Die große Mehrheit der Bauherren findet die Qualität der Bauwerke in Ordnung. Unzufrieden sind private Bauherren vor allem deswegen, weil Preise und Termine nicht eingehalten worden sind. Die positive Wahrnehmung der Bauqualität wird oft durch die Faktoren Preis und Termintreue negativ überlagert.<sup>6</sup>

Im Gegensatz dazu wird aus der Studie deutlich, dass 97 Prozent der Bauunternehmer ihre eigenen Leistungen positiv bewerten – was zunächst nicht überrascht, aber in deutlichem Gegensatz zur Einschätzung der Bauherren steht. Bei der Bewertung der Bauleistung durch den Bauunternehmer spielen die Faktoren Preis und Termine offensichtlich eine untergeordnete Rolle.<sup>7</sup>

Dies bedeutet, dass Bauherren und Bauunternehmen die erbrachte Bauleistung vollkommen unterschiedlich wahrnehmen. Sie gewichten die Kriterien Qualität, Preis und Termin unterschiedlich. Vor allem private Bauherren sind der Meinung, dass die vereinbarten Preise, aber auch die zugesagten Termine, nicht eingehalten worden sind. Den Bauunternehmen dagegen ist dies nicht bewusst: Sie sind der Überzeugung, durchgängig gute Leistungen erbracht zu haben.

Hieraus lässt sich ableiten: Viele Bauunternehmen können den Bauherren nicht vermitteln, warum Leistungen teurer und Termine überschritten werden.

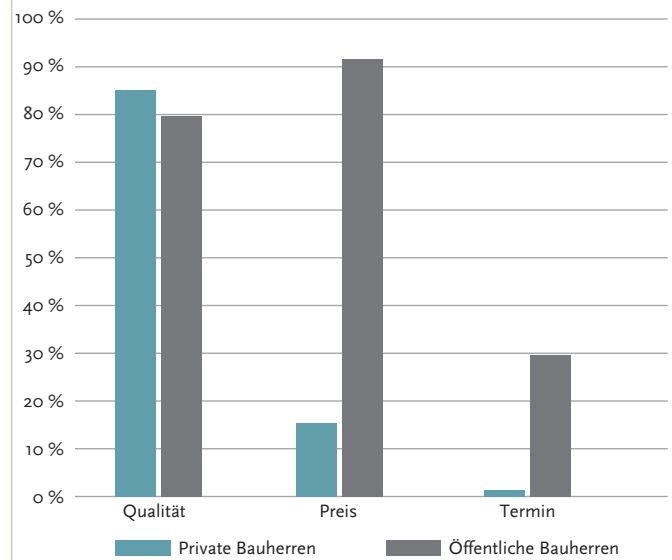
<sup>6</sup> Helmus, Manfred; Offergeld, Berit: Bauqualität und Wahrnehmung von Bauqualität – aus Sicht von privaten und öffentlichen Bauherren sowie Bauunternehmen, Berlin, 2012

<sup>7</sup> Helmus, Manfred; Offergeld, Berit: Bauqualität und Wahrnehmung von Bauqualität – aus Sicht von privaten und öffentlichen Bauherren sowie Bauunternehmen, Berlin, 2012



### Einhaltung der Kriterien

Welches dieser Kriterien wurde/wird Ihrer Meinung nach eingehalten?



### Schlussfolgerung:

Das Bauunternehmen sollte den Bauherrn rechtzeitig informieren, wenn sich bei der Bauausführung Änderungen oder Terminverschiebungen ergeben. Veränderungen oder Wünsche des Bauherrn, die Auswirkungen auf den vereinbarten Preis haben, sollten vor der Ausführung kommuniziert und mit dem Bauherrn abgestimmt werden.



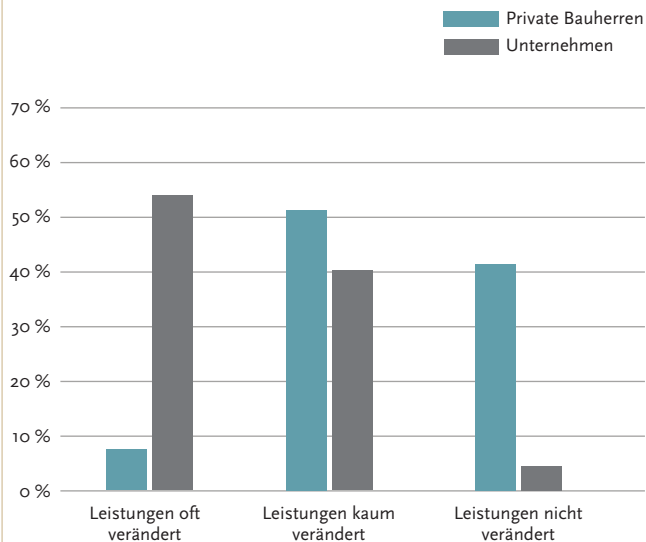
## Hauptursache für Missverständnisse: Geänderte Leistungen

Die Bauherren sind oft der Auffassung, dass auf ihren Wunsch nachträgliche Leistungsänderungen preisneutral sind. Für Bauunternehmen bedeuten nachträgliche Änderungen in der Bauausführung in der Regel häufig Eingriffe in den Bauprozess, die sowohl Termine als auch den Preis beeinflussen können.

An dieser Stelle wird deutlich, dass Unternehmen und private Bauherren den gleichen Sachverhalt unterschiedlich wahrnehmen.

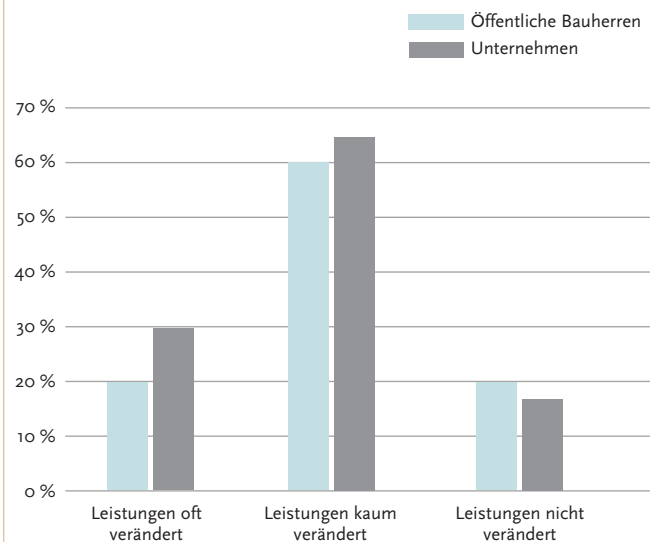
### ▶▶ Änderungen der Leistungen durch die Auftraggeber

Wurden/werden die von den ausführenden Firmen zu erbringenden Leistungen während der Ausführung geändert?



### ▶▶ Änderungen der Leistungen durch die Auftraggeber

Wurden/werden die von den ausführenden Firmen zu erbringenden Leistungen während der Ausführung geändert?



Dem privaten Bauherrn ist häufig nicht klar, dass er Änderungen an der vereinbarten Leistung vornimmt und dass diese Änderungen Auswirkungen auf Preis und Termin haben können. Andererseits macht das Bauunternehmen dem Bauherrn oft nicht nachvollziehbar deutlich, welche Konsequenzen seine Änderungswünsche haben.<sup>8</sup>

Im Ergebnis stellt der private Bauherr häufig erst bei Rechnungsstellung fest, dass das Projekt entgegen der ursprünglichen Planung teurer geworden ist. Dies ist ein ernst zu nehmendes Problem. Viele private Bauherren schöpfen bereits zu Beginn der Baumaßnahme ihren maximalen finanziellen Rahmen aus und können hierdurch in eine finanzielle Schieflage geraten.

#### Schlussfolgerung:

Das Bauunternehmen sollte den Bauherrn im eigenen Interesse rechtzeitig darüber unterrichten, inwieweit dessen Änderungswünsche Einfluss auf Preis und Fertigstellungstermin haben. Nur dann kann der Bauherr die Folgen seiner Entscheidungen genauer abwägen.



<sup>8</sup> Helmus, Manfred; Offergeld, Berit: Bauqualität und Wahrnehmung von Bauqualität – aus Sicht von privaten und öffentlichen Bauherren sowie Bauunternehmen, Berlin, 2012



## Fazit

### 1. Bauleistung und Image

Die Bauwirtschaft erbringt anerkannt gute Leistungen. Die Bauqualität wird jedoch negativ überlagert durch die unterschiedlichen Wahrnehmungen und Erwartungen von Bauherren, Planern und Bauunternehmen hinsichtlich des Bauablaufs und der Bauausführung. Dies hat schwerwiegende Konsequenzen für das Image des Berufsstandes und damit der ganzen Baubranche.

### 2. Individualität des Produktes

Jedes Bauwerk ist ein Unikat mit spezifischen Anforderungen an Planung und Bauausführung. Bauherren und Bauunternehmen müssen sich dieser Tatsache bewusst werden.

### 3. Transparenz

Das Bauunternehmen sollte ausführlich über die Bauwerkserstellung informieren, sodass auch fachfremde Bauherren den gesamten Bauprozess nachvollziehen können.

### 4. Kommunikation

Das Bauunternehmen sollte den Bauherrn rechtzeitig informieren, wenn sich bei der Bauausführung Änderungen oder Terminverschiebungen ergeben. Veränderungen oder Wünsche des Bauherrn, die Auswirkungen auf den vereinbarten Preis haben, sollten vor der Ausführung kommuniziert und mit dem Bauherrn abgestimmt werden.

### 5. Qualität

Bauherr, Planer und Bauunternehmen müssen ihre Qualitätsvorstellungen kommunizieren. Hierfür ist eine möglichst detaillierte und für den Bauherrn verständliche Leistungsbeschreibung sinnvoll. Vor allem sollte unbedingt verdeutlicht werden, welche Leistungen in welcher Qualität der vereinbarte Preis enthält.

## 6. Sicherheit

Das Bauunternehmen muss den Bauherrn im eigenen Interesse darüber unterrichten, inwieweit dessen bauliche Änderungswünsche Einfluss auf die Preis- und Termingestaltung haben. Nur dann kann der Bauherr die Folgen seiner Entscheidungen und Änderungswünsche genauer abwägen.

## 7. Menschen

Die Bauqualität hängt eng mit der Qualifikation der Fachkräfte zusammen. Zur Sicherung der Bauqualität müssen die Bauunternehmen die Qualifizierung ihrer Mitarbeiter fördern. Eine fundierte Ausbildung und eine kontinuierliche Weiterbildung sind dabei wesentliche Elemente für Bauqualität und zufriedene Bauherren.





## Die Praxishilfen und Qualitäts-Checks der nationalen Initiative INQA-Bauen

[www.gute-bauunternehmen.de](http://www.gute-bauunternehmen.de)

### Gute Bauunternehmen finden



Home | Kontakt | Impressum | Downloads | Presse

**gute • bauunternehmen.de**

Wünsche verwirklichen   Sorgenfrei bauen   Ärger vermeiden

Bauunternehmen suchen   Standort: Bauunternehmen suchen

Bauunternehmen bewerten

Nutzen

Wir über uns

Für Betriebe

**Den richtigen Fachmann...  
finden Sie hier ▶**

**Schnellsuche**

Wählen Sie nach den folgenden Kriterien Ihr Bauunternehmen und Ihren Handwerksbetrieb aus. Sie erhalten dann eine Liste der Betriebe, die auf Sie zutreffen.

▶ zur erweiterten Suche

Name   
 PLZ  im Umkreis von  km   
 Ort

Leistungen der Betriebe (für mehr Informationen bitte über die Lupe fahren)

Rohbau, Tragwerke für Bauteile   
 Innenausbau   
 Gebäudehülle   
 Elektr., Heizung- und Sanitärarbeiten   
 Tiefbau   
 Spezialarbeiten

Neutral und unabhängig  
  
 die neutrale nationale Initiative  
 Unterstützt vom:  
 Bundesministerium für Arbeit und Soziales

**Check-bauen**  
 Wer auf sie beim Bau wirklich ankommt - ohne Provision für Bauherren ▶ mehr

[www.gute-bauunternehmen.de](http://www.gute-bauunternehmen.de)

ist die einzige neutrale, unabhängige und werbefreie Internetplattform mit guten Bauunternehmen. Das gemeinsame Bauportal der Verbraucherschutzverbände der Bauherren und der Vertreter des Bauhandwerks und der Bauwirtschaft hilft Bauherren, die richtigen Betriebe zu finden.

[www.inqa-bauen.de](http://www.inqa-bauen.de)

INQA-Bauen ist eine nationale Initiative von mehr als 130 Partnern der Bauwirtschaft. Partner sind Verbraucherschutzverbände der Bauherren, Sozialpartner, Fachverbände, Qualitätssiegel, Bund und Länder sowie Unternehmen und Bauherren. INQA-Bauen will helfen, die Bauqualität in Deutschland zu fördern.

## Qualitäts-Check für Bauherren

Version 1.0\_05.2007

inova-bauen  
Initiative Neue Qualität des Bauens

check-bauen

Home

Check-bauen  
Hilfen, Checklisten, Tipps zum Check-bauen

Check-bauen

10 Schritte zu Qualität und Wirtschaftlichkeit des Bauens

Eine INQA-Bauen-Praxishilfe für Bauherren  
Der Check-bauen wird neben den Partnern von INQA-Bauen speziell von folgenden Initiativen, Verbraucherverbänden, Finanzdienstleistern und großen Bauherren unterstützt:

Infos zum Check-bauen  
Check-bauen - Infos  
Check-bauen - Vorteile

Infos zu INQA-Bauen  
Was ist INQA-Bauen?  
Leitgedanken des Initiativkreises Neue Qualität des Bauens (INQA-Bauen)

Downloads  
Aggchüre Check-bauen PDF, 845 KB  
Checkbaun.exe (70 MB, selbstextrahierendes Archiv)  
Hier können Sie Check-bauen als vollständige Programmversion auf Ihren Computer laden. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Link und klicken Sie dann auf "Ziel speichern unter ...."

**Eine Praxishilfe für Bauherren:**  
10 Schritte für Qualität und Wirtschaftlichkeit des Bauens  
[www.check-bauen.de](http://www.check-bauen.de)

## Qualitäts-Check für Bauunternehmen

Version 3.0\_02.2011

inova-bauen  
Initiative Neue Qualität des Bauens

CASA-bauen

Home

CASA-bauen - Selbstbewertung und Gefährdungsbeurteilung  
Praxishilfen der INQA-Bauen-Partner  
CASA-bauen-Infos  
CASA-bauen-Berater

Gute-Bauunternehmen.de  
gute-bauunternehmen

• Zu Gute:  
Bauunternehmen.de  
• Wie kommt mein Unternehmen auf Gute:  
Bauunternehmen.de

zu KOHMO-bauen

Infos zu INQA-Bauen  
Was ist INQA-Bauen?  
Leitgedanken des Initiativkreises Neue Qualität des Bauens (INQA-Bauen)

Downloads  
CASA-bauen (38 MB, selbstextrahierendes Archiv)  
Hier können Sie CASA-bauen als vollständige Programmversion auf Ihren Computer laden. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Link und klicken Sie dann auf "Ziel speichern unter ...."

**Eine Potenzialanalyse,**  
mit der Bauunternehmen selbst feststellen können, wo sie besser werden können.  
[www.casa-bauen.de](http://www.casa-bauen.de)

