

AVW stellt vor

## Das Leitungswasserschaden-Managementsystem der AVW, Teil 3: Stefan Schenzel beschreibt Prozesse und Vorgaben

Viele Leitungswasserschäden können vermieden werden. Im FORUM LEITUNGSWASSER hat die AVW eine Strategie zur Verhütung der Schäden erarbeitet – und über das neue Leitungswasserschaden-Managementsystem der AVW können Unternehmen die Erkenntnisse nun im Alltag für sich nutzen. Das System ähnelt einem Qualitätsmanagementsystem und besteht aus vier Bausteinen: Verantwortlichkeiten, Prozesse und Vorgaben, unterstützende Prozesse und das Thema Steuerung. In der letzten Ausgabe bin ich näher auf die Verantwortlichkeiten eingegangen, heute soll es um das Thema Prozesse und Vorgaben gehen.



AVW-Schadenberater Stefan Schenzel stellt Ihnen das Leitungswasserschaden-Managementsystem der AVW vor und beleuchtet in jeder Ausgabe einen der vier Bausteine des neuen Systems. Heute: über die Wichtigkeit von Prozessen und Vorgaben. Foto: AVW Unternehmensgruppe

### Prävention muss organisiert werden

Bei der Prävention von Leitungswasserschäden gilt: Struktur ist alles! Ohne durchdachte Prozesse geht es nicht – das Thema wird bestenfalls in alle relevanten (Instandhaltungs-)Prozesse des Unternehmens implementiert. Wer bereits ein Qualitätsmanagementsystem oder eigene Prozessdokumentationen im Unternehmen hat, kann unter Umständen direkt dort andocken. Der Leitfaden aus dem FORUM LEITUNGSWASSER zeigt, was im Unternehmen organisatorisch getan werden kann, um Leitungswasserschäden künftig zu verhindern. Dazu gehört etwa, dass die Silikonfugen in den Badewannen regelmäßig gewartet werden.

## Kleiner Aufwand, große Wirkung

Schauen Sie sich also zunächst **die Prozesse in Ihrem Unternehmen** genau an. Gibt es vielleicht schon welche, die auf die Schadenprävention einzahlen? Und wenn nicht: Wie können solche Prozesse unkompliziert eingeführt werden? **So kann etwa die Wartung der Silikonfugen in den Badewannen gleichzeitig mit der Prüfung der Rauchwarnmelder erfolgen.** Die Wohnung des Mieters müsste dann nur einmal betreten werden, gleichzeitig wäre damit aber einiges für die Prävention von Leitungswasserschäden getan. Für eine Qualitätssicherung ist es zudem wichtig, Baumaßnahmen und Reparaturen regelmäßig zu überwachen und abzunehmen. Dies kann in den Unternehmensprozessen verankert werden. So können Fehler frühzeitig erkannt und bestenfalls von vornherein vermieden werden.

## Konkrete Vorgaben sind wichtig

Auch konkrete Vorgaben, etwa hinsichtlich der einzusetzenden Materialien, sind hilfreich, um Qualität zu sichern und Schäden zu vermeiden. Im Unternehmen sollte daher dokumentiert werden, welches Rohmaterial wo verbaut wurde und welches Material bei Reparaturen verwendet werden soll. Diese Vorgaben müssen allen beteiligten Personen bekannt und zugänglich sein. Geben Sie auch vor, welche Informationen Handwerkern vor der Schadenbeseitigung mitgeteilt werden müssen. Denn nur, wenn der Handwerker alle relevanten Informationen erhält, kann er einen Schaden optimal und nachhaltig reparieren. Auch eine Art „Lieferantenbewertung“, bei der die Leistungen der eingesetzten Handwerksunternehmen beurteilt werden, hat sich bewährt. Das erleichtert für die Zukunft die Auswahl von gutem Fachpersonal oder dient als Grundlage für Gespräche mit den Handwerkern, die nicht zu Ihrer vollen Zufriedenheit arbeiten.

Zu weiteren relevanten Prozessen und Vorgaben berate ich Sie gern persönlich, auch der Leitfaden aus dem FORUM LEITUNGSWASSER bietet hier viele wertvolle Ansatzpunkte.

Stefan Schenzel

**Welche kleinen Prozesse die Präventionsbemühungen noch unterstützen können, lesen Sie in der nächsten Ausgabe.**

**Lesen Sie auch die ersten beiden Teile der Serie:**

### Teil 1

[Das Managementsystem für Leitungswasserschäden](#)

### Teil 2

[Das Leitungswasserschaden-Managementssystem der AVW, Teil 2: Stefan Schenzel beschreibt den Baustein: Verantwortlichkeiten](#)

### Stefan Schenzel

Teamleiter Schadenmanagement und Schadenberatung, AVW Versicherungsmakler GmbH

[www.avw-gruppe.de](http://www.avw-gruppe.de)

[www.forum-leitungswasser.de](http://www.forum-leitungswasser.de)

[stefan-schenzel@avw-gruppe.de](mailto:stefan-schenzel@avw-gruppe.de)



**LEITUNGSWASSERSCHÄDEN  
IN TROCKENEN TÜCHERN**

"Im Fall eines Rohrbruchs steht nicht nur meine Wohnung unter Wasser, sondern auch ich auf der Straße."  
Mieter aus Dortmund



Volltextsuche

SUCHEN

EINBRUCH-  
SCHUTZ >>

BRAND-  
SCHUTZ >>

LEITUNG-  
WASSER-  
SCHÄDEN >>

NATUR-  
GEFAHREN >>

SCHIMMEL-  
SCHÄDEN >>

## SCHUTZ VOR LEITUNGSWASSERSCHÄDEN

Die Schadenaufwendungen bei Leitungswasserschäden sind in den zurückliegenden Jahren stetig gestiegen.

Informieren Sie sich hier über Hintergründe der steigenden Leitungswasserschäden und was Sie als Wohnungsunternehmen dagegen tun können.

## GRÜNDE FÜR LEITUNGSWASSERSCHÄDEN

Lesen Sie hier, warum in den letzten Jahren die Schadenaufwendungen für Leitungswasserschäden stetig gestiegen sind.