

# Wie Margarete Finkenberger Ordnung ins Ingenieurbüro brachte

Heute kann sie über die Zeit vor Einführung des QM-Systems Witze machen: „Bei uns herrschte Ordnung: Ein Anruf und die Sucherei begann.“ Damals jedoch sah Margarete Finkenberger, die geschäftsführende Gesellschafterin der GN Bauphysik Gesellschaft, den Erfolg des aufstrebenden Ingenieurbüros bedroht. „Ohne das QM-System und die Unterstützung von Planer am Bau hätten wir unseren Weg nicht so machen können“, sagt sie.

Das Stuttgarter Ingenieurbüro hat mit zwanzig Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern schon viel Großes vollbracht: Beim Theaterhaus Stuttgart zum Beispiel waren sie für die Bau- und Raumakustik sowie die thermische Bauphysik verantwortlich.

Im Landratsamt Heilbronn mit Büros für 400 Mitarbeiter setzten die GN-Ingenieure ihr Fachwissen in den Bereichen Thermische Bauphysik, Bau- und Raumakustik sowie Abdichtungen um. Auch für das Kulturhaus Denzlingen optimierten sie die Akustik, und in Frankfurt waren bauphysikalischen Beratungsleistungen von GN beim Main Tower, Westhafen Tower und Skyper-Hochhaus gefragt.

Margarete Finkenberger stieg 1998 als Gesellschafterin in das Büro ihres Ehemannes Manfred Finkenberger ein. Während sie die kaufmännische Leitung übernahm, konzentrierte sich ihr Mann auf die technische Seite. Im Bauboom sprach sich schnell herum, dass in dem Stuttgarter Büro hervorragende Bauphysiker sitzen. Die Aufträge wurden immer größer und komplexer, Umsätze und Mitarbeiterzahlen stiegen kontinuierlich.

Während die Ingenieure sich auf die zügige Abarbeitung der Bauphysik konzentrierten, versuchte Margarete Finkenberger die Büroorganisation des schnell wachsenden Unternehmens zu optimieren. Keine leichte Aufgabe. Als im Frühjahr 2009, während der heißesten Planungsphase eines wichtigen Projekts, auch noch ein Mitarbeiter erkrankte, war klar: Es muss etwas geschehen. Doch was?

## Margarete Finkenberger



„Wir haben unglaublich viel Zeit mit Suchen verbracht. Es gab keine einheitliche Dateiablage, so dass Dateien teilweise wild durcheinander abgespeichert und abgelegt wurden. Jeder Projektleiter hatte sein eigenes Strickmuster.“

Natürlich hatten Margarete und Manfred Finkenberger als verantwortungsvolle Geschäftsführer bereits ein Qualitätsmanagement ins Auge gefasst. Zunächst die DIN ISO 9001, die von den Ingenieuren jedoch als starr und praxisfern empfunden und schnell verworfen wurde. Schließlich hatte man – immer mit dem Druck der laufenden Projekte im Nacken – anderes zu tun als unnötig lange Checklisten auszufüllen.

Als nächstes führte die Geschäftsleitung die HelfRecht-Methode ein. Damit gelang es immerhin, die Büroorganisation ein wenig zu straffen. „Doch das Thema war noch lange nicht ausgeräumt“, fand Margarete Finkenberger.

Trotz des Stresses im Büroalltag liebte sich die Geschäftsleitung die Teilnahme am Erfa-Kreis Planer am Bau nicht nehmen. Dort erfuhren sie, dass sie mit ihren Problemen nicht allein dastanden. Und dass es eine Lösung geben könnte: das QM-System Planer am Bau, von erfahrenen Ingenieuren speziell für Ingenieurbüros entwickelt, praxistauglich und so flexibel, dass es auch bei kreativen Köpfen auf Akzeptanz stoßen kann. Margarete Finkenberger:

„Zum ersten Mal hatte ich das Gefühl, dass wir damit ein Werkzeug an die Hand bekommen, mit dem wir unsere Probleme lösen können.“

Weitere Informationen zum **QualitätsStandard Planer am Bau** unter [www.planer-am-bau.de](http://www.planer-am-bau.de)  
Telefon +49.7164.1498350  
[info@planer-am-bau.de](mailto:info@planer-am-bau.de)

QUALITÄTSSTANDARD

**PLANER  
AM BAU**

QualitätsManagement  
für Architektur- und  
Ingenieurbüros

Schnell entschloss man sich zur Teilnahme an einem Klausurwochenende zu dem Thema. Unter der Leitung von Dr. Knut Marhold und Dr. Rüdiger Weng und mit Unterstützung von Studenten der Fakultät für Architektur und Bauwesen der Hochschule Karlsruhe erarbeiteten die Finkenberger in zwei Tagen ein individuelles Handbuch für die Einführung des QM-Systems Planer am Bau.

Darin wurde zum Beispiel ein einheitliches System zur Dokumentenablage festgelegt, das für alle Mitarbeiter gilt. Stellvertreter-Regeln und Schulungspläne wurden schriftlich fixiert, ebenso wie Regeln zur telefonischen Erreichbarkeit.

Heiße Eisen wie der Umgang mit Reklamationen oder Ingenieurfragen wurden angefasst und schließlich Vorlagen für Ausarbeitungen entworfen, damit auch neue Mitarbeiter sich schnell in die Büroabläufe einarbeiten können. Auch Abläufe der Büro- und Fachbesprechungen wurden festgelegt, Marketing- und Vertriebsmaßnahmen eingeläutet.

Mit dem neuen Leitfaden im Gepäck kehrte die Geschäftsführung in das Stuttgarter Büro zurück. Doch die Feuerprobe stand ihr noch bevor: Würde sich der Leitfaden im Projektalltag bewähren? Und wie reagierten die Mitarbeiter auf die neuen Regeln?

„Am Anfang fiel es den Mitarbeitern nicht leicht, sich an die neuen Regeln zu halten“, erinnert sich Margarete Finkenberger. „Jeder hatte seine eigene Arbeitsweise entwickelt.“ Mit Geduld und Überzeugungskraft sowie der Bereitschaft, Anregungen der Mitarbeiter in die Weiterentwicklung des Leitfadens einzuarbeiten, gelang es Margarete Finkenberger, das QM-System im Büro durchzusetzen.

„Heute hat jeder im Büro den Leitfaden vorliegen und muss sich auch daran halten“, berichtet die kaufmännische Leiterin. „Wir besprechen mindestens zweimal pro Jahr das QM-System. Dabei geht es zum einen um den Status Quo, zum anderen aber auch um Verbesserungsvorschläge. Diese Besprechungen führen wir gemeinsam mit allen Mitarbeitern durch.“

Manfred Finkenberger



Im März 2010 wurde das Ingenieurbüro GN Bauphysik vom TÜV Rheinland nach dem QM-Standard Planer am Bau zertifiziert, im August 2016 auch die neu gegründete Niederlassung in München. Das Qualitätszertifikat erleichtert den Büros die Teilnahme an öffentlichen Ausschreibungen und ermöglichte somit die Generierung weiterer, attraktiver Aufträge.

Noch wichtiger als die Außenwirkung sind Margarete Finkenberger jedoch die bürointernen Veränderungen:

**„Die klare Bürostruktur entlastet unseren Projektalltag deutlich. Jeder Mitarbeiter weiß, wie das Ablagesystem funktioniert und findet auf Anhieb auch im digitalen Projektordner alles, was er braucht. Abläufe sind klar geregelt, und für neue Mitarbeiter gibt es eine Checkliste, mit der sie alles Erforderliche schnell und kompetent erledigen können. Unsere Arbeit ist insgesamt effektiver geworden.“**

Und auch für sich selbst sieht Margarete Finkenberger einen großen Nutzen: „Ich bin viel ruhiger und gelassener geworden, seit wir uns lange Suchzeiten ersparen.“

**GN  
BAUPHYSIK**

GN Bauphysik  
Finkenberger + Kollegen  
Ingenieurgesellschaft mbH  
Bahnhofstraße 27  
70372 Stuttgart  
Telefon: 0711 - 95 48 80-0  
Telefax: 0711 - 56 46 13  
E-Mail: kontakt@gn-bauphysik.com

- Thermische Bauphysik
- Tageslichtsimulationen
- Energie- und Raumklima-Konzepte sowie Thermische Simulationsberechnungen
- Bauakustik
- Raumakustik
- Bauphysikalische Fassadenberatung
- Schallimmissionsschutz
- Bauphysik und Denkmalschutz
- Schallmessungen, Bauphysikalische Messungen
- Bauwerksabdichtung
- Gebäude-Thermographie
- DGNB Zertifizierung

Weitere Informationen zum **QualitätsStandard Planer am Bau** unter [www.planer-am-bau.de](http://www.planer-am-bau.de)  
Telefon +49.7164.1498350  
[info@planer-am-bau.de](mailto:info@planer-am-bau.de)

QUALITÄTSSTANDARD

**PLANER  
AMBAU**

QualitätsManagement  
für Architektur- und  
Ingenieurbüros