

Das Neueste

für Kunden & Freunde der Firma Hinz



Liebe Kunden,

kaum ein Thema war in den letzten Wochen und Monaten so präsent wie der Klimawandel und die daraus resultierenden Konsequenzen.

Losgelöst von einer politischen Betrachtung möchte ich an dieser Stelle einmal den Blick auf die wirtschaftlichen und technischen Auswirkungen auf unsere Branche und die Beheizung unserer Wohnobjekte richten. Es ist bereits heute klar absehbar, dass das Heizen mit den fossilen Brennstoffen Öl und Gas in Zukunft deutlich teurer wird. Das jetzt beschlossene Klimapaket der Bundesregierung dürfte hier erst der Anfang sein. Zudem werden wohl mittelfristig sowohl die Ölheizungen als auch die besonders in Köln sehr beliebten Heiz- und Kombithermen vom Markt verschwinden. Damit dürften die Gas-Brennwertheizungen in den nächsten Jahren so etwas wie der energetische Minimalstandard werden.

Doch welche neue Hocheffizienz-Technologie wird sich in Zukunft durchsetzen und einen ähnlichen Erfolgsweg gehen wie die Brennwerttechnik? Die Strom- und Wärmeerzeugung über Brennstoffzellen hätte das Potenzial dazu, sofern es den Herstellern nach vielen Jahren der Forschung nun gelingt, Geräte in Serienreife zu produzieren. Auf der Internationalen Sanitär- und Heizungsmesse ISH in Frankfurt Anfang dieses Jahres wurden bereits Heizgeräte mit Brennstoffzellentechnik vorgestellt. Allerdings sind diese, analog zum Brennstoffzellenauto, noch eher etwas für Idealisten als für den Massenmarkt. Es bleibt also abzuwarten, wie sich diese Technik in den nächsten Jahren weiterentwickelt.

Bis dahin haben wir mit Pelletheizung, Blockheizkraftwerk, Wärmepumpe und Solaranlage ausreichend Alternativen, um unsere persönliche Klimabilanz zu verbessern. Bei Bedarf beraten wir Sie gerne.

Alles Gute, einen angenehmen Herbst und viel Freude beim Lesen wünscht Ihnen

Ihr Günther Hinz

Hinz

WASSER-WÄRME-UMWELT

Die Themen dieser Ausgabe:

- *Wasseraufbereitung schafft Lebensqualität*
- *Hinz intern*
- *Persönlich, kompetent und freundlich – unser Telefonservice*
- *Unterstützung für regionale Sozialprojekte*



Wasseraufbereitung schafft Lebensqualität

Sauberes Wasser – ein Grundbedürfnis, das unbedingt erfüllt werden muss. Denn nicht nur als Nahrungsmittel ist Wasser elementar, sondern auch für alltägliche Handlungen wie Kochen, Waschen oder die Körperhygiene. Deshalb ist die Aufbereitung von Wasser so wichtig, erhöht zudem den Lebensstandard und senkt die Energiekosten.

Allgemeine Wasseraufbereitung

Die wertvollste Ressource der Welt sollte so sauber wie möglich sein – moderne Wasseraufbereitung macht dies realisierbar und schützt dabei nicht nur Menschen, sondern auch Geräte und Rohrleitungen. Dabei wird die Wasserqualität zielgerichtet verbessert, indem schädliche Stoffe aus dem Wasser entfernt werden. Doch auch gesundheitlich risikofreies Wasser ist nicht immer gutes Wasser, ein hoher Kalkgehalt kann beispielsweise schädlich für Haushaltsgeräte sein.

Dosieranlagen

Auch der Schutz von nachgeschalteten Rohrsystemen gehört zum Bereich der Wasseraufbereitung. Indem Phosphate hinzugegeben werden, entsteht in metallischen Rohren eine Schutzschicht. So wird beispielsweise Korrosionsschutz geboten und braunes Wasser verhindert. Dosieranlagen werden allerdings heute kaum noch eingesetzt, da bei Renovierungen oder Neubauten vermehrt moderne Kunststoff- oder Edelstahlrohre eingebaut werden. Für Altbauobjekte sind Dosieranlagen allerdings eine kostengünstigere Alternative gegenüber dem Austausch der vorhandenen unsanierten Rohrsysteme.

Enthärtungsanlagen

Kalk im Wasserkocher, der Kaffee- oder Waschmaschine ist nicht nur ärgerlich, sondern kann auch die Energie- und Wartungskosten steigern. Da sich Kalk bei hohen Temperaturen vom Wasser löst, hat zudem die aktuelle Trinkwasserverordnung durch die Vorgabe hoher Warmwassertemperaturen von bis zu 60 Grad zum Schutz gegen Legionellen die Notwendigkeit des Einbaus einer Enthärtungsanlage noch einmal verstärkt. Enthärtungsanlagen entfernen Kalk mit Hilfe eines Ionenaustauschverfahrens, bei dem die Bestandteile Calcium und Magnesium aus dem Wasser entfernt werden. Fehlt eine entsprechende Enthärtungsanlage kann bereits eine ein Millimeter dicke Kalkschicht an einer Kesselwandung zehn Prozent mehr Energieaufwand verursachen.



Trinkwasserfilter

Leitungswasser ist das am strengsten kontrollierte Lebensmittel in Deutschland und unterliegt der Trinkwasserverordnung. Krankheitserreger oder chemische Stoffe dürfen nicht in gesundheits-schädlichen Konzentrationen enthalten sein. Um die Qualität des Trinkwassers weiter zu steigern, ist es sinnvoll, einen Trinkwasserfilter einzubauen. Dieser filtert Verunreinigungen heraus, die durch verschiedene Einflüsse im Leitungswasser auftreten können. Eine regelmäßige und professionelle Wartung ist unabdingbar, da es in den Filtern ansonsten zu Verkeimungen kommen kann – das Gesundheitsrisiko ist dann höher als bei einem Verzicht des Trinkwasserfilters.

Fazit

Trinkwasserfilter sollten heutzutage in keinem Gebäude mehr fehlen, da diese unerwünschte Partikel aus dem häuslichen Rohrsystem fernhalten. Enthärtungsanlagen sind sowohl aus technischer als auch aus wirtschaftlicher Sicht in vielen Fällen sinnvoll. Bei der Wasseraufbereitung gibt es eine große Produktauswahl – anders als viele Hersteller präferieren wir Produkte, die einfach, robust und wartungsarm sind. Zudem bieten wir Ihnen einen turnusmäßigen Wartungsservice aller Bauteile an – denn schließlich ist Wasser unser wichtigstes Lebensmittel.

Bei Fragen und für eine individuelle Beratung rund um das Thema Wasseraufbereitung steht Ihnen unser Kundenberater Ulrich Vitsch unter der Telefonnummer (0221) 94 40 42-41 gerne zur Verfügung.



Herzlich willkommen im Hinz Team!

Wir begrüßen drei neue Auszubildende: **Maurice Pleunis**, **Moritz Dietz** und **Isak Etemi** haben sich für die technische Ausbildung zum Anlagenmechaniker für Sanitär-, Heizungs- und Klimatechnik entschieden. Sie werden voraussichtlich in den nächsten dreieinhalb Jahren unsere erfahrenen Projekt- und Kundendienst-Techniker begleiten und so neben der schulischen Theorie

auch Praxiserfahrung sammeln und das Gelernte selbst umsetzen. Dabei wünschen wir viel Erfolg und freuen uns auf die gemeinsame Entwicklung!

Seit April wird das Team Sanierung rund um Sascha Fix von **Patric Streffing** (links) verstärkt, der als gelernter Anlagenmechaniker für Sanitär-, Heizungs- und Klimatechnik viel Erfahrung mitbringt. Der sich stetig vergrößernde Bereich des Lagers und der damit einhergehenden Logistik erhält mit **Markus Schmidt** (rechts) ebenfalls seit Juni kompetente Unterstützung.



Julia Weber, ausgebildete Kauffrau im Großhandel, bereichert seit Mai das Büroteam in der Verwaltung und studiert nebenberuflich in einem Abendstudium Wirtschaftspsychologie.

Wir heißen die neuen Kolleginnen und Kollegen ganz herzlich im Hinz-Team willkommen und freuen uns auf die Zusammenarbeit!



Was macht eigentlich Ariane Deutsch?

Seit 1991 mit Beginn ihrer Ausbildung zur Bürokauffrau ist Ariane Deutsch bei uns im Unternehmen. Dabei durchlief sie alle Arbeitsbereiche, wie die Buchhaltung, das Rechnungs- und Lohnwesen sowie den Kundendienst und die Einteilung der Techniker. „Ich habe von der Pike auf alles gelernt. Die Bereiche, die zu Beginn meiner Beschäftigung noch von ein bis zwei Leuten abgedeckt wurden, sind durch das starke Wachstum immer weiter aufgeteilt und spezialisiert worden“, erklärt Ariane Deutsch. Sie hat sich auf den ständig größer werdenden Bereich Wartungen spezialisiert und betreut diesen selbstständig – aktuell haben wir rund 3.000 Wartungsverträge, die wir bevorzugt in den Sommermonaten ausführen, um im Winter mehr Kapazitäten für eventuelle Störungen zu haben.



„Die Wartungsplanung umfasst viele Aufgaben, darunter auch die Kontaktaufnahme mit den Kunden, die Erstellung von Aushängen oder Rundschreiben in den betreffenden Häusern sowie die Aufnahme neuer Wartungen. Die Arbeit ist sehr vielseitig und macht mir viel Spaß“, beschreibt Ariane Deutsch. Besonders die Vereinbarkeit von Beruf und Familie durch Home-Office-Möglichkeiten und somit flexible Arbeitszeiten schätzt sie sehr: „Ich bin seit meinem 18. Lebensjahr bei der Firma Hinz. Der Bereich Wartungen passt sehr gut zu mir und meinem Leben. Die lange Betriebszugehörigkeit zeigt, dass ich mich wohl fühle. Es ist spannend, das Wachstum und die Entwicklungen in allen Arbeitsbereichen zu sehen und mitzugestalten“.

Persönlich, kompetent und freundlich – unser Telefonservice



Endlose Warteschleifen, anonyme Anrufsteuerung und kein persönlicher Kontakt – solche Erfahrungen möchten wir für unsere Kunden vermeiden. Deshalb werden wir bei der Anrufannahme von der Firma Haas aus Bergisch Gladbach unterstützt, sollten unsere Kundendienst-Mitarbeiter alle im Gespräch sein.

Im Jahr 2018 hat die Telefonannahme Haas über 16.000 Anrufe für uns entgegengenommen und unseren Kunden so eine persönliche und hilfreiche Alternative zum Anrufbeantworter gegeben. Bei der Anrufannahme durch die Firma Haas wird das entsprechende Anliegen aufgenommen und so schnell wie möglich an den betreffenden Kundendienst-Mitarbeiter weitergeleitet. „So können wir Kunden zurückrufen, sobald wir eine Aufgabe abgeschlossen haben – und ich kann mich besser auf die jeweilige Aufgabe konzentrieren und dem Anrufer schneller helfen“ erklärt Christa Limbach.

Der Rückruf als Teil unserer Qualitätssicherung

Auf die Idee mit der Telefonannahme kam Günter Hinz vor sechs Jahren, als das Anrufaufkommen stetig zunahm: „Gerade als Familienunternehmen ist uns der persönliche Kontakt zu unseren Kunden sehr wichtig. Wir wollten unbedingt vermeiden, dass Anrufe auf dem Anrufbeantworter enden oder man endlos in der Warteschleife hängt. Durch die Nachschaltung der Firma Haas können wir ein persönliches Gespräch garantieren, ebenso einen zeitnahen und kompetenten Rückruf unsererseits.“ Dies unterstützt auch unsere Qualitätssicherung, bei der sich die Kundenberater Zeit für die Belange der Kunden nehmen. „Manchmal wundern sich unsere Kunden natürlich, wenn sie eine unbekannte Stimme am Telefon haben oder nicht erkannt werden. Durch den Rückruf des zuständigen Sachbearbeiters gleichen wir das aber wieder aus“, so Günter Hinz weiter. Trotz allem kann es auch bei diesem System mal zu Engpässen kommen. „An sehr kalten Tagen oder bei krankheitsbedingten Abwesenheiten erhalten wir schon mal knapp 400 Rückrufbitten an einem Tag, da ist es für die Mitarbeiter bei uns im Büro natürlich schwierig, alle Kunden zeitnah zurückzurufen. Hier kann ich dann nur an die Geduld unserer Kunden appellieren. Aber egal, wie viel bei uns auch los ist: Wir rufen unsere Kunden so schnell wie möglich zurück – persönlich, kompetent und immer freundlich.“

den sehr wichtig. Wir wollten unbedingt vermeiden, dass Anrufe auf dem Anrufbeantworter enden oder man endlos in der Warteschleife hängt. Durch die Nachschaltung der Firma Haas können wir ein persönliches Gespräch garantieren, ebenso einen zeitnahen und kompetenten Rückruf unsererseits.“ Dies unterstützt auch unsere Qualitätssicherung, bei der sich die Kundenberater Zeit für die Belange der Kunden nehmen. „Manchmal wundern sich unsere Kunden natürlich, wenn sie eine unbekannte Stimme am Telefon haben oder nicht erkannt werden. Durch den Rückruf des zuständigen Sachbearbeiters gleichen wir das aber wieder aus“, so Günter Hinz weiter. Trotz allem kann es auch bei diesem System mal zu Engpässen kommen. „An sehr kalten Tagen oder bei krankheitsbedingten Abwesenheiten erhalten wir schon mal knapp 400 Rückrufbitten an einem Tag, da ist es für die Mitarbeiter bei uns im Büro natürlich schwierig, alle Kunden zeitnah zurückzurufen. Hier kann ich dann nur an die Geduld unserer Kunden appellieren. Aber egal, wie viel bei uns auch los ist: Wir rufen unsere Kunden so schnell wie möglich zurück – persönlich, kompetent und immer freundlich.“

Unterstützung für regionale Sozialprojekte

Als Familienunternehmen sehen wir uns auch in einer gesellschaftlichen Verantwortung – nicht nur hinsichtlich der Bereitstellung und Förderung von Arbeitsplätzen, sondern auch bei der Unterstützung von sozialen Projekten. Uns liegen dabei besonders regionale Angebote am Herzen, die sich der Kinder- und Jugendarbeit widmen.

Bewegung auf den Kirchplätzen im Veedel

Als regionaler Handwerksbetrieb sind wir Köln und besonders dem Kölner Südwesen sehr verbunden. Auch deshalb unterstützen wir gemeinsam mit der DJK Südwest und dem Seelsorgebereich Sülz-Klettenberg die Aktion „Bewegte Kirchplätze im Veedel“. „Ich finde es sehr wichtig, den Kindern im Stadtteil ein differenziertes Bewegungsangebot zu ermöglichen, denn Bewegungsräume und -flächen werden immer knapper“, so Günter Hinz.

Unterstützung für Jugendhilfzentrum

Sozial benachteiligte und emotional belastete Kinder und Jugendliche sind auf Hilfe und einen Rückzugsort angewiesen, auch zusammen mit ihren Familien. Das Raphaelshaus Jugendhilfzentrum in Dormagen bietet ein umfangreiches Angebot, um Mädchen und Jungen in ihrer persönlichen und emotionalen Entwicklung zu fördern. Um diese Arbeit weiter zu verbessern, wurden mit viel Aufwand neue Werk- und Kunsträume eingerichtet. Dabei konnten wir als Firma Hinz helfen, indem wir die sanitären Einrichtungen kostenfrei geplant und installiert haben. Wir freuen uns sehr, einen Beitrag zu der wichtigen pädagogischen Arbeit des Raphaelshauses leisten zu können.



Foto: Hans Peter Josten

Gemeinsame Sache: Günter Hinz, Karl-Josef Schurf, leitender Pfarrer im Seelsorgebereich in Sülz-Klettenberg, und Oliver Nitschke, Sportmanager bei der DJK Südwest (v.l.n.r.)

Hinz

WASSER-WÄRME-UMWELT

Helmut Hinz GmbH & Co.
Sülzgürtel 6-8
50937 Köln

Tel.: (0221) 94 40 42-20

Fax: (0221) 94 40 42-21

post@hinz-koeln.de

www.hinz-koeln.de