

# „Freuen uns auf den Neubau“

Klaus Ritter von BFW Ritter im Gespräch über Corona, Rauchwarnmelder und den allgemeinen Nachholbedarf bei der Digitalisierung



Stefan Ummenhofer, Redaktionsleiter des Stadtkurier.

Die Firma BFW Ritter mit Sitz in Wyhl am Kaiserstuhl hat sich als Büro für Wärmemesstechnik auf alles rund um die Ablesung und Abrechnung von Heiz- und Nebenkosten spezialisiert. Die Installation und Wartung von Rauchwarnmeldern gehört darüber hinaus zum Kerngeschäft des Unternehmens, das auch Schulungen etwa für Hausverwaltungen oder andere Vermieter anbietet.

Auch für BFW Ritter ist die Corona-Zeit eine besondere – beim Kundenkontakt muss man mitunter neue Wege gehen.

Stadtkurier-Redaktionsleiter Stefan Ummenhofer unterhielt sich mit Klaus Ritter, dem Geschäftsführer des seit 1963 bestehenden Traditionsunternehmens, das den Namen seines Vaters Dieter Ritter trägt, über Herausforderungen, Chancen – und über den fast fertig gestellten Neubau.

**SK:** Corona hat uns weiterhin alle im Griff: Können Sie denn überhaupt Mitarbeiter zu Heizkosten-Ablesungen schicken?

**Ritter:** Wir hatten die Ablesungen tatsächlich für eine Weile ausgesetzt. Aufgrund zahlreicher Anfragen sind unsere Mitarbeiter seit 11. Januar inzwischen aber wieder ange-

halten, bei Bedarf auch persönlich in den Häusern vorbeizukommen – natürlich unter entsprechenden Corona-Sicherheitsvorkehrungen.

**SK:** Das heißt, es gibt ein breites Spektrum: Die einen wollen nicht, dass Ableser kommen, die anderen pochen aber darauf, dass Ihre Mitarbeiter vor Ort sind?

**Ritter:** Genau: Einige Leute argumentieren, durch Homeoffice seien sie derzeit ohnehin zu Hause, so dass sich das anbietet. Der Kunde kann nun zwischen mehreren Optionen entscheiden: Unsere Mitarbeiter kommen zu ihm nach Hause, der Kunde erhält die Ablesedaten auf Papier, der Mieter kann unter Anleitung selbst ablesen, oder der Kunde nutzt unseren elektronischen Service zur Selbstablesung.

**SK:** Wie funktioniert Letzteres?

**Ritter:** Durch eine moderne Infrastruktur und ein neues Online-Portal. Dabei liest der Kunde die Daten selbst ab und übermittelt sie über eine gesicherte Website an uns – natürlich ist das kostenlos.

**SK:** Mutmaßlich nutzt das eher die jüngere Generation?

**Ritter:** Tendenziell schon – vor allem bei den Jüngeren kommt das hervorragend an, weil so Terminvereinbarungen entfallen und es wirklich unproblematisch ist. Wir haben inzwischen eine Selbstablesquote von 30 Prozent – Tendenz steigend.

**SK:** Gibt es auch von Seiten Ihrer Mitarbeiter mitunter Sorgen, in Pandemie-Zeiten in ein Haus zu gehen?

**Ritter:** Wir stellen das jedem frei. Da wir aber völlig auf Nummer Sicher gehen und die Kollegen – vorwiegend sind das ausgebildete Heizungsmon-teure – bestens ausgestattet sind, gab es bisher keinen, der Bedenken angemeldet hat.

**SK:** Sie haben es angesprochen: Viele Leute sind vermehrt zu Hause, haben nun vielleicht auch etwas

sierten Umgang mit den Kunden: Inwieweit ist Letzteres in Corona-Zeiten erschwert?

**Ritter:** Wir bieten nach Voranmeldung weiterhin persönliche Einzeltermine in unserem Hause an. Gleichzeitig funktioniert der Kontakt aber auch in telefonischer oder audiovisueller Form. Der persönliche Kontakt und ein persönlicher Ansprechpartner für die Kunden sind uns natürlich nach wie vor sehr wichtig – und das bleibt auch gewährleistet.

**SK:** Ähnliches gilt möglicherweise für die Schulungen, die Sie anbieten. Hat sich da durch Corona manches verändert?

**Ritter:** Diese Schulungen für Hausverwaltungen, Wohnungseigentümergeinschaften oder auch gewerbliche wie private Vermieter ha-



Klaus Ritter, Geschäftsführer von BFW Ritter.

Bilder: Beiermeister

davon in letzter Zeit besonders – sei es auch, weil Menschen vielleicht noch mehr sensibilisiert für Einsparpotenziale und Verbrauchsanalysen sind?

**Ritter:** Der Umwelt- und Klimaschutz war bei uns schon früh Überzeugung, wie man etwa auch an den Photovoltaikanlagen hier an unserem Firmensitz sieht, sowie einem Firmenfuhrpark bestehend aus Hybrid und rein elektrischen KFZ. Und natürlich ist die Sensibilität für diese Themen groß, auch wenn sie durch das alles überstrahlende Thema Corona derzeit verdrängt wird. Was die Einsparpotenziale betrifft, schauen die Menschen durchaus darauf. Ganz klar ist aber auch: Es will niemand frieren, nur, damit er 5 Euro spart...

**SK:** Die Firma BFW Ritter hat in ihrer nunmehr fast 60-jährigen Firmengeschichte mehrfach expandiert: Auch jetzt steht das wieder an...

**Ritter:** Richtig. Neben unserem Hauptgebäude entsteht ein großer Neubau, der voraussichtlich Ende März betriebsfertig sein soll. Derzeit müssen wir uns noch darum kümmern, alle der zahlreichen Brandschutzrichtlinien zu erfüllen, sind aber voll im Zeitplan.

**SK:** Was wird in diesem Neubau künftig geschehen?

**Ritter:** Beispielsweise unser voll digitalisiertes Veranstaltungsprogramm. Es gibt es einen Schulungsraum für 60 Personen – auch können hier künftig etwa WEG-Versammlungen, also Treffen von Wohnungseigentümergeinschaften, stattfinden. Wir sehen uns insgesamt mit unserem Unternehmen sehr gut aufgestellt – nicht zuletzt auch im digitalen Bereich. BFW Ritter befindet sich seit dem Jahr 2008 am Standort Wyhl – und jetzt wird hier weiter expandiert.

**SK:** Bedeutet das auch neue Arbeitsplätze?

**Ritter:** Ja, wir schaffen dort 16 neue Stellen. Das ist, wie ich meine, doch auch ein schönes Zeichen in diesen nicht ganz einfachen Zeiten.

Mit Klaus Ritter sprach  
Stefan Ummenhofer

BFW Dieter Ritter GmbH  
Hohrainstr. 2  
79639 Wyhl a.K.  
Tel. 07642 – 9200 0  
www.bfw-ritter.de



mehr Zeit: Da steht doch einer Ablesung – in welcher Form auch immer – eigentlich wenig im Wege.

**Ritter:** Das ist so. Abgelesen wird ja immer zwischen 1. Dezember und 31. Januar – und derzeit haben wir die höchste Erst-Ablesquote seit 15 Jahren.

**SK:** Sie führen außerdem auch die Rauchwarnmelder-Funktionsprüfungen durch: Ist da die Bereitschaft der Bevölkerung ebenso groß?

**Ritter:** Ja, der Großteil unserer Kunden ist sehr kooperativ. Zumal ist das Zeitfenster einer Wartung 15 Monate, so dass wir hier keine größeren Probleme sehen, dass es etwa eine Sicherheitslücke geben könnte.

**SK:** Rauchwarnmelder sind ja gesetzliche Pflicht: Gibt es dennoch bestimmte Segmente von Häusern und Wohnungen, in denen es immer noch einen Nachholbedarf gibt?

**Ritter:** Im Zuständigkeitsgebiet der Hausverwaltungen beträgt die Abdeckung bei den Miet- und Eigentumswohnungen inzwischen schätzungsweise 98 Prozent, da sieht es also sehr gut aus. Schwieriger wird es bei Eigenheimen und vor allem bei Ferienwohnungen – da würde ich vermuten, dass nur die Hälfte entsprechende gesetzeskonforme Rauchwarnmelder installiert hat. Da gibt es also noch Nachholbedarf, zumal diese Melder ja bekanntlich lebensrettend sein können.

**SK:** BFW Ritter steht ja für moderne Technik, gleichzeitig aber auch für einen persönlichen, nicht anonymi-

ben wir im Oktober wieder aufgenommen. Eintägige Präsenzs Schulungen, wie zuletzt im Europa-Park, wurden ersetzt durch 4 wöchentliche, je 1,5 stündige Online Schulungsblöcke. Die Nachfrage nach digitalen Schulungen ist groß. Zukünftig werden wir, sobald wie möglich, beide Schulungstypen anbieten. Diese werden ergänzt durch 3-bis 5-minütige praxisbezogene Videosequenzen auf unserem YouTube Kanal.

**SK:** Gab es für Sie als Geschäftsführer von BFW Ritter Dinge, die Sie in der Zusammenarbeit mit den Kunden durch Corona neu wahrgenommen haben?

**Ritter:** Zum einen, dass vor allem viele Verwaltungen auf die Digitalisierung nicht ausreichend vorbereitet sind. Dort herrscht des öfteren noch eine Zettelwirtschaft, anstatt wirklich die einfachere Variante, alle Daten im Rechner griffbereit zu haben und zu übersenden, zu nutzen. Wenn man Berichte sieht, wie es mitunter in Gesundheitsämtern zugeht, verblüfft mich das aber auch nicht mehr...

**SK:** Corona ist eine Stress-Zeit für viele. Ist der Umgangston rauer geworden?

**Ritter:** Ja, das finde ich schon. Das betrifft nicht die große Masse, aber das gehört schon zu den Dingen, die ich in den letzten Monaten mehr als zuvor wahrgenommen habe. Im allgemeinen gilt aber: Die Mieter sind entspannter als die Verwaltungen.

**SK:** BFW Ritter hat schon früh auf den Umwelt- und Klimaschutz gesetzt: Inwieweit profitiert die Firma

