

GESPRÄCH MIT TIMO BENTHIN UND DANIEL NORAMAN, GESCHÄFTSFÜHRERN DER 3B DIENSTLEISTUNGEN, BERLIN.

## 3B Dienstleistungen

3B steht seit mehr als 25 Jahren für Leistung und Service, spezialisiert auf Immobilien. Kunden sind Firmen, Privatleute und öffentliche Auftraggeber wie unter anderem der Deutsche Bundestag und das Bundespräsidialamt. 1982 wurde das Unternehmen als 3-Mann-Firma von Jörg Benthin in Berlin gegründet. Der Name damals: B+K Gebäudereinigung GmbH. Außerdem ist 3B Marktführer in der Betreuung von über 100 Hotels. Geschäftsführer Timo Benthin, -Diplom Verfahreningenieur - ist für die Kundenbetreuung, die Organisation und den Vertrieb zuständig. Weiterer Geschäftsführer ist Daniel Noraman, Dipl.-Wirtschaftsingenieur. Bevor Noraman zu 3B kam, war er in Managementpositionen bei British Airways, Brussels Airlines und Cirrus Airlines tätig. Bei 3B arbeitet Noraman wiederum als Managing Director.

*Facility Management klingt wie ein Modebegriff. Gemeint sind die Verwaltung und Bewirtschaftung von Gebäuden, Anlagen und Einrichtungen. Es gehört wohl zu den Irrtümern, dass von den 3B-Managern Putzkolonnen delegiert werden. Doch verbindet Sie ein Punkt mit IKEA ...*

**Noraman:** ...womit Sie darauf anspielen, dass deren Manager an der Kasse sitzen müssen, um den Arbeitsalltag besser verstehen zu können. Ich habe vor zwei Jahren die Küchenreinigungen in einem Dresdner Studentenwohnheim übernommen, alle Spülen blitzblank poliert und Kochherde von festgebrannten Nudeln befreit. Ich weiß, wie zufrieden man auch als Manager darüber sein kann, wenn man sich noch einmal umscha-



Daniel Noraman und Timo Benthin, Geschäftsführer der 3B Dienstleistungen Unternehmensgruppe.

und die Küche wirklich perfekt gereinigt wurde.

*3B ist ein Familienunternehmen, zu dem Sie nicht nur als Geschäftsführer wie Herr Noraman, sondern zudem als Mitinhaber gehören. Beflügelt das die Nähe zu den Menschen in den Objekten?*

Familienunternehmen pflegen ihr Betriebsklima durch Nähe. Unsere Türen sind für jeden offen.

**Benthin:** Es muss gerade deshalb den besonders kurzen Weg zu den Geschäftsführern geben. Also sind die Türen für jeden offen. Familienunternehmen pflegen ihr Betriebsklima durch Nähe. Als Manager erfährt man nicht nur vieles unmittelbar, sondern entwickelt auch noch persönliche Beziehungen.

*Spätestens seit der Mindestlohndiskussion gilt die Frage,*

*ob Mitarbeiter im Gebäudeservice, Winterdienst oder in der Reinigung von Gebäuden gerecht entlohnt werden. Gefällt Ihnen diese Aufmerksamkeit?*

**Noraman:** Im Grunde ja, weil dieses Thema differenziert betrachtet werden muss. Wir

betreuen drei Bereiche: den Gebäudeservice, den Winterdienst und die Reinigung. Hinzu kommen zum Beispiel die Ambulante Hauspflege oder der Empfangsdienst. Meist richtet sich der Fokus in der Diskussion um die Mindestlöhne vor allem auf die Zimmermädchen in Hotels. Das kann ich verstehen.

**Benthin:** Wir bezahlen überall gerechte Löhne. Übrigens

gehören acht Gesellschaften zu 3B. In vier von ihnen beschäftigen wir Frauen als Geschäftsführerinnen. Gerechtigkeit ist nicht nur eine Frage der Mindestlöhne. Denken Sie erst gar nicht daran, dass wir lediglich eine Quote erfüllen wollen. Es geht um Qualität, nicht um Politik. Eine der Geschäftsführerinnen fing als Zimmermädchen an. Die hat gezeigt, was sie kann, und ist dort, wo sie hingehört.

Wir leben Service!

**Noraman:** Wenn wir auf Qualität setzen, dann ist die auch über die Mitarbeiterzufriedenheit zu erreichen. In ihr stecken Chancen für jeden. Im Qualitätsanspruch in der praktischen Arbeit steckt eine Chance für uns alle, also das Profil des Familienunternehmens 3B.

*Die Größe des Unternehmens mit 3700 Mitarbeitern liegt an der Obergrenze dessen, was man in die Kategorie „Mittelstand“ einordnen kann.*

**Benthin:** ... und wir sind ein Dienstleister, der seit 25 Jahren existiert.



Hier wird reiner Tisch gemacht. Das Berliner Abgeordnetenhaus wird betreut durch 3B.

*... das den früheren Manager einer Fluggesellschaft vor mehr als zwei Jahren zum Geschäftsführer gemacht hat, Daniel Noraman. Man kann es salopp sagen: vom Fliegen zum Putzen?*

Putzen beim Bundespräsidenten:  
Die repräsentative Stube der Republik.

**Noraman:** In gewissem Sinne ist das Produkt einer Fluggesellschaft ja auch eine Dienstleistung und insofern mit der Dienstleistungsbranche vergleichbar. Die Kommunikation, das gilt für uns alle hier, teilt sich zu gleichen Hälften in die mit den Kunden und die mit den Mitarbeitern. Es werden Bedürfnisse ermittelt, Angebote unterbreitet und Ansprüche, soweit das geht, erfüllt.

*Jetzt machen Sie die Werbung, die jeder für sich machen würde.*

**Benthin:** Unsere Haltung bedingt Offenheit für jeden, ohne Ausnahme. Das können Sie recherchieren. Nehmen Sie den sozialen Wohnungsbau, in dem wie überall darauf geachtet wird, dass ein sehr guter Service erbracht wird. Es darf nicht sein, dass man Unterschiede macht, ob man für Menschen mit niedrigen Einkommen oder für solche mit hohem Einkommen arbeitet. Wer sich an 3B wendet, wird sehen, dass wir zuerst an uns denken, wenn Sie mir erlauben, das so zu sagen.

*An uns denken?*

**Benthin:** Man darf die hohen Ansprüche an sich selbst nicht infrage stellen, wenn es um die Qualität der Arbeitsleistung geht. Darin sind wir uns treu.

*Zu den Kunden gehören das Bundespräsidialamt und der Deutsche Bundestag. Vor allem auf dem Reichstag fällt die Kuppel auf, die die klare Sicht auf Berlin liefert.*

**Benthin:** Nicht nur das, aber da hängen für die Glasreinigung regelmäßig 25 Leute in den Seilen. Im Deutschen Bundestag sorgen wir für Sauberkeit im Plenarsaal und in den Büros. Hinzu kommen



Glasklar sollte es immer sein. Die Bundestagsgebäude werden betreut durch 3B.

Sonderreinigungen, wenn Baumaßnahmen stattgefunden haben. Praktisch gesehen können sich Millionen von Menschen bei Fernsehübertragungen aus dem Bundestag davon überzeugen, dass wir unsere Arbeit gut gemacht haben.

**Noraman:** Im Bundespräsidialamt ist es nicht anders. Außerdem kümmern wir uns um die Dienstvilla des Bundesprä-

sidenten im Grunewald. Für das Bundespräsidialamt gilt, dass wir nicht nur im Verwaltungsbereich eingesetzt sind, ebenso im daneben liegenden

**Benthin:** Aber, ich will das noch einmal klar sagen, wir machen keine Unterschiede, wenn es darum geht, saubere Arbeit abzuliefern.



Reichstagsputz. Nicht nur die Kuppel muss glänzen.

Schloss Bellevue, der guten, vor allem repräsentativen Stube der Republik. Gerade dort gibt es viele Veranstaltungen. Das Spektrum ist beim Bun-

*...was aber beim Bundespräsidenten bedeuten kann, dass die Mitarbeiter dort quasi handverlesen sein dürften.*



Auch hier ist eine klare Sicht auf die Dinge gefordert. Der Reichstag wird betreut durch 3B.

**Benthin:** Am Anfang steht die Sicherheitsüberprüfung. Der Leumund muss von jedem in Ordnung sein. Doch kommt es ebenso auf gute Umgangsformen an und nicht nur auf die Qualifikation. Ich bin sicher, dass sich unsere Mitarbeiter irgendwo anders von einer ganz anderen Seite zeigen werden.

3B Marktführer in der Betreuung von über 100 Hotels.

despräsidenten sehr weit gefächert. Das Staatsoberhaupt empfängt nicht nur Politiker. Gäste sind viele andere wichtige Menschen des täglichen Lebens. Für sie bereiten wir Events vor. Wenn es sein muss, übernehmen wir den Service.

*Wie begrüßt man den Bundespräsidenten, wenn man ihm begegnet?*

**Noraman:** Hierzu schulen wir unsere Mitarbeiter. So begrüßt eine Reinigungskraft den obersten Repräsentanten

des Staates mit einem „Guten Tag, Herr Bundespräsident!“.

**Benthin:** Wie gut das Zusammenspiel funktioniert, zeigt die jährliche Einladung des Bundespräsidenten kurz vor dem Weihnachtsfest, wenn sich die Angestellten des Am-

tes einfinden und der Bundespräsident anwesend ist. Darin steckt ein hohes Maß an Anerkennung. Im Bundespräsidialamt wird es gern gesehen, dass sich die Reinigungskräfte kurz vor dem Jahresausklang in die Reihe der dienstbaren Geister des Amtes stellen.

*Der Deutsche Bundestag und das Bundespräsidialamt sind Teile der Institutionen, für die Sie arbeiten. Ausschreibungen gehen voraus, auf die Sie sich bewerben müssen. Das gehört zur Regel. Wie groß ist die Bandbreite insgesamt?*

wie in jungen Jahren. Haushaltshilfen zum Beispiel entlasten die Angehörigen der Senioren. Hier wird es stärker als bisher hohen Bedarf an Dienstleistung geben.

*Wie lässt sich dieser Anspruch messbar umsetzen?*



„Guten Tag, Herr Bundespräsident.“ Das Bundespräsidialamt wird betreut durch 3B.

Zukunftsmarkt ist die Versorgung der Senioren.

**Benthin:** Wir arbeiten ebenso für Firmen. Denken Sie an Einkaufszentren und Gebäude von Unternehmen. Ein Zukunftsmarkt ist die Versorgung von Senioren. Hier sehen wir Potenzial für die Erweiterung unseres Dienstleistungsangebotes. Im Alter merkt man schnell, dass etwas nicht mehr so leicht von der Hand geht

**Noraman:** 3B hat ein Qualitätssicherungssystem entwickelt. Darin ist ein Leistungsverzeichnis hinterlegt. Der zuständige Bereichsleiter überprüft ständig, ob die Maßstäbe, die wir an uns anlegen und die an uns angelegt werden, eingehalten wurden. Die Informationen in der Checkliste werden elektro-

## Ambulante Hauspflege 3B Pflegestationen in Seniorenwohnhäusern Pflegeteam von 3B LifeCare wurde mit „sehr gut“ bewertet.



Herr Benthin, wie kommt man auf die Idee, einen ambulanten Hauspflege-Dienst und -Service innerhalb einer großen Wohnsiedlung einzurichten?

Timo Benthin: Ganz einfach: Weil hier großer Bedarf herrscht. Wir haben uns Anfang 2010 den Markt genau angeschaut und festgestellt, dass die ambulante Hauspflege ein ganz wichtiger Zukunftsmarkt und eine ideale Ergänzung unserer Dienstleistung ist. Wir sind ja schon mit verschiedensten Dienstleistungen wie der Hauswartung, Reinigung oder Grünpflege vor Ort und bieten somit der Hausgemeinschaft einen umfassenden Service: Warum also nicht die Palette erweitern und den älteren Mietern auch einen Pflegeservice an die Hand geben? Kurze Wege – ein Anruf genügt, und unsere Mitarbeiter unterstützen und begleiten ältere Menschen zu Hause. Das geht von der Haushaltshilfe über die Organisation zu Arzt- und Behördengängen bis zur häuslichen Krankenpflege. Alles zur Entlastung der Angehörigen und der Senioren. Oder einfach nur Alltagshilfe.

Das wird gut angenommen. Die Leute sollen ja in ihrem Kiez bleiben und so lange wie möglich ihr soziales Umfeld genießen.

Hier helfen wir. Wer geht – besonders im hohen Alter – schon gern aus seiner Wohnung? Wir sind stolz darauf, dass wir den Menschen dabei helfen können. Und schließlich ist das natürlich auch ein Vorteil für die Wohnungswirtschaft, die ihre langjährigen Mieter gerne halten möchte.



### Alle Leistungen aus einer Hand!

- Hauspflege
- Haushaltshilfe
- Entlastung pflegender Angehöriger
- Urlaubs- und Verhinderungspflege

- Beratungsbesuche beim Bezug von Geldleistungen
- Pflegeversicherungsleistungen
- Pflege- und Sozialberatung (SGB XI, SGB XII)
- Mobilitäts- und Alltagshilfen

- Vermittlung von Krankengymnastik
- Fußpflege, Friseur
- Hilfsmittelberatung
- Vermittlung von Dienstleistungen z. B. - Hausnotruf
- Fahrbarer Mittagstisch
- Informationsveranstaltungen zur Vorsorge im Alter

3B LifeCare – Ihr Pflegeteam  
Kümmern mit Kompetenz.

nisch erfasst und gespeichert. So lässt sich für gleichbleibende Qualität sorgen. Das Gerät, das verwendet wird, sieht wie ein Smartphone aus.

**Benthin:** Der Bereichsleiter nimmt zum Beispiel in Büros Überprüfungen vor. Ist der Schreibtisch gereinigt worden, sind die Teppiche sauber, liegt Staub in den Regalen? Probleme können sofort gelöst werden. Wir warten nicht auf Beschwerden, sondern kommen ihnen zuvor. Das prägt

den guten Eindruck von der Zuverlässigkeit unseres Unternehmens.

Dienstleister Qualität zugesichert und geliefert wurde.

Verwaltung des Deutschen Bundestages ist. Callcenter gibt es bei uns nicht, keine Warteschleife und kein bloßes Versprechen, dass wir uns bald um ein Problem kümmern werden. Der Ansprechpartner von 3B reagiert sofort. Dafür haben wir ihm Entscheidungsbefugnisse eingeräumt. Die Mitarbeiter werden sich sofort auf den Weg machen können. Das gilt vor allem dann, wenn irgendwo Reparaturen abgeschlossen wurden und es ans Saubermachen gehen muss.

Wir haben einen Mitarbeiter für den Kunden, der der direkte Ansprechpartner ist.

*Interessieren sich Ihre Auftraggeber für die genauen Ergebnisse?*

**Noraman:** Das wird sehr unterschiedlich gehandhabt. Einige Unternehmen lassen sich die Daten übersenden. Andere wiederum belassen es bei der Gewissheit, dass ihnen vom

**Benthin:** Qualität ist in jedem Fall messbar. QUAMUS heißt das Qualitätsmanagementsystem. Sollte es Probleme geben, setzen wir auf Kundennähe. Das bedeutet, dass wir einen Mitarbeiter haben, der der direkte Ansprechpartner der



### Handwerks- und Dienstleistungen bewerten !

### Endlich gibt es ein unabhängiges Portal um ausgeführte Leistungen des Handwerks und der Dienstleistungsbranche zu bewerten.

Ähnlich wie bei der Auktionsplattform Ebay oder Amazon können hier die Auftraggeber, also zum Beispiel eine Hausverwaltung, Noten für die fachgerechte Ausführung eines Auftrages vergeben. Bei Ebay bewerten sich Käufer und Verkäufer gegenseitig.

Auf der Webseite [evalurajo.de](http://evalurajo.de) werden Dienstleistungen und Produkte bewertet. Es gilt vor allem für die Branchen Immobilien und Finanzwirtschaft. [evalurajo.de](http://evalurajo.de) ist ein Projekt der Primervoto GmbH in Berlin-Friedrichshain. Das Unternehmen hat sich im Jahr 2009 auf die Webentwicklung und Anwendersoftware spezialisiert, zumal es in Deutschland derzeit rund 50 Millionen Internetuser gibt.

Entwickelt wurde das Portal von den beiden Berlinern Markus Grossmann und Jens Schlüter. Die Glaubwürdigkeit eines seriösen Portals wie [evalurajo.de](http://evalurajo.de) hängt natürlich davon ab, ob Meinungen der Nutzer echt sind und ob Bewertungen ständig auf Rechtsverstöße geprüft werden.

Aus Bewertungen ergeben sich Empfehlungen oder Warnungen.

Gerade Beurteilungen von Dienstleistungen und Produkten, die sich an Immobilien orientieren, gelten als besonders wichtig. Im Moment werden das Bauhaupt- und -nebgewerbe bewertet, also der Hoch- und Tiefbau sowie die Elektro-, Trockenbau-, Maler- und Fußbodenlegerbranchen. Reinigung, Wartung, Catering oder Sicherheit sind weitere Bereiche.

Bewertungsportale wie [evalurajo.de](http://evalurajo.de) machen den Markt transparenter und können Vorbehalte abbauen.

[evalurajo.de](http://evalurajo.de) ist ein reines Bewertungsportal. Grossmann: „Anders als im Branchenbuch sind bei uns nicht die fünf reichsten Inserenten am sichtbarsten, sondern die, mit denen die Auftraggeber zufrieden waren.“



Markus Grossmann, einer der Gründer und Geschäftsführer der [evalurajo](http://evalurajo.de).

**evalurajo.de**  
ist eine Privatinitiative  
zur Bewertung von  
Auftraggebern und  
Auftragnehmern der  
Immobilienbranche.

#### Impressum: Das Berliner Immobilien-Interview

Das Berliner Immobilien-Interview wird regelmäßig im Grundeigentum veröffentlicht.

© Idee, Konzeption und Umsetzung sind beim Verlagsservice:Berlin geschützt.

Kontakt: VERLAGSSERVICE: BERLIN, Gerald Gause, Telefon 030 / 8940 8950

Bisher veröffentlichte Interviews finden Sie unter [www.Grundeigentum-Verlag.de/BerlinerInterview](http://www.Grundeigentum-Verlag.de/BerlinerInterview)



3B Dienstleistung Deutschland GmbH  
Wolfensteindamm 9 · 12165 Berlin  
Telefon: 030/847 85 0 · Telefax: 030/847 85 200  
[daniel.noraman@drei-b.de](mailto:daniel.noraman@drei-b.de) · [www.drei-b.de](http://www.drei-b.de)

Jetzt buchen unter: [www.immonet.morgenpost.de](http://www.immonet.morgenpost.de)

