

STANDPUNKT



VOLKSBANK HEILBRONN. DIE GENOSSENSCHAFT, DIE NÄHE SCHAFFT.



Schaffig geht es wieder zu im Alten Kino. Dieser Tage agiert die ZukunftsWerkstatt der Volksbank Heilbronn. Gruppenweise treffen sich hier Mitarbeiter aller Abteilungen, um an einer „neuen Bank“ zu arbeiten. Sie lassen dabei keinen Stein auf dem anderen – zum Wohle und Nutzen von Mitgliedern und Kunden (siehe auch Seite 3).

Ohne Krawatten ins zweite Jahrzehnt des 21. Jahrhunderts

Die Volksbank Heilbronn will es genau wissen: „Wie versteht jeder an seinem Platz die genossenschaftliche Aufgabe? Welche Voraussetzungen und Instrumente braucht es dazu? In welcher Struktur und bei welchem Vergütungssystem ist der Genossenschaftsgedanke reibungslos und zielkonfliktfrei umsetzbar? Sind wir da überall auf der richtigen Spur?“ Das sind die zentralen Fragen, die den Vorstand der Volksbank Heilbronn veranlasst haben, eine in dieser Form nie da gewesene Aktion zu starten.

Denn wer könnte dies alles besser beurteilen als die, die jeden Tag vor die Aufgabe gestellt werden, das genossenschaftliche Denken in die Tat umzusetzen – die eigenen Mitarbeiter? Das von den Mitarbeitern vorgeschlagene Motto dieser Selbstfindungsarbeit lautet „ZukunftsWerkstatt 3 G“, wobei 3 G das Kürzel ist für „Gemeinsam Gestalten“. Unter diesem Motto findet seit ein paar Wochen in den Räumen des Alten Kinos an der Allee eine bankinterne Initiative statt, die ebenso einzigartig sein dürfte wie die Aktion KunstWirWerk im vergangenen Jahr. Eine Aktion, die die Nähe der Volksbank Heilbronn zu ihren Mitgliedern und Kunden weitreichend unterstreichen wird.

Analyse und Vorschläge kommen von den Mitarbeitern.

Für das Miteinander stellt die Volksbank Heilbronn ihr Beratungs- und Serviceverhalten uneingeschränkt auf den Prüfstand. Und äußerst kompetent obendrein. Denn nicht externe Berater prüfen den Istzustand, um dann Vorschläge zu machen, wie das eine oder andere optimiert werden kann und soll. Die Mitarbeiter selbst sind es, die diese Analyse vornehmen. Die Mitarbeiter selbst sind es auch, die nach dieser Analyse Verbesserungsvorschläge erarbeiten. Dazu werden zurzeit, anhand eines festen Fahrplans, Kreativitätstreffen im einstigen Atelier der Malaktion durchgeführt. Diese Treffen sind freiwillig, wer mitmachen will, ist einfach dabei. Über die Tagesarbeit hinaus herrscht reges Interesse und ein buntes kreatives Treiben unter den fast 400 Mitarbeitern.



Kein Raum für Platzhirsche.

Besonders schätzen alle, dass es bei den Kino-Treffen keinerlei Hierarchien gibt. Sogar eine symbolische Handlung

hat man sich auferlegt, um das Prinzip der Gleichheit in diesem Prozess zu unterstreichen: als äußeres Zeichen legen alle Teilnehmer die Krawatten ab, um sodann hemdsärmelig ans Werk zu gehen. „Wenn ich sehe, dass Herr Hinderberger die Krawatte abstreift, weiß ich, er geht in die Zukunfts-Werkstatt rüber ins Kino,“ beobachtet Regina Engel, die Assistentin des Vorstandsvorsitzenden.

Erste Erfolge bringen erste Nutzen.

In den ersten Tagen hat man sich dort auf die wesentlichen Themen verständigt, und so bearbeiten die Mitarbeiter zum Beispiel Prozessabläufe, um Vereinfachungen herauszufinden und um dauerhaft sicherzustellen, dass wirklich jede Beratung, jede Bewertung, jedes Engagement auch ganz klar dem genossenschaftlichen Prinzip entspricht. Natürlich will man auch die Abläufe straffen, um schneller und effektiver zu werden, was zum Beispiel bei der Baufinanzierung schon ausgezeichnet umgesetzt wird. Schnelligkeit und Effektivität sind die Zauberworte dieser Tage. „Was wir an Effektivität gewinnen, kommt eins zu eins unseren Mitgliedern und Kunden

zugute“, kommentiert Bereichsleiter Jürgen Pinnisch die bereits erzielten Erfolge. „Weniger Aufwand bedeutet weniger Kosten. Weniger Kosten bedeuten bessere Erträge. Bessere Erträge bedeuten in unserer Genossenschaft bessere Konditionen für unsere Mitglieder. Zeigen Sie mir eine andere Bank, die derzeit mit einem Zinssatz von 8,8 Prozent bei Kontokorrentkrediten operiert“, so Pinnisch weiter.

Auf Worte folgen Taten.

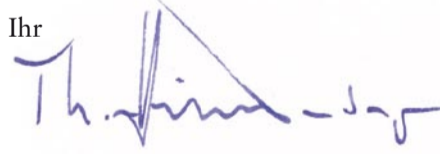
Bis 30. September werden im Alten Kino Strukturen geprüft und Verbesserungen erarbeitet. Danach geht es sofort an konkrete Maßnahmen, die bis Ende des Jahres einsatzfähig sein sollen. Der 1.1.11 soll als denkwürdiger Tag in die Geschichte der Volksbank Heilbronn, ja in die Geschichte der Genossenschaftsbanken generell, eingehen, weil es etwas Vergleichbares im gesamten Verband bisher nicht gibt. Ab diesem Datum werden alle Verbesserungen, alle Maßnahmen, alle strukturellen Veränderungen spürbar in die Organisation einziehen. Das geht bis hin zu einem neuen Vergütungssystem ohne die anderswo noch immer übliche Abschlussprovision. Das hat zum Ziel, ohne Verkaufsdruck kundenorientiert beraten zu dürfen. „Wir werden eine komplett neue Bank“, ist sich Bereichsleiter Helmut Schrag schon heute sicher. Man darf gespannt sein. **V kb**

Editorial

Liebe Leserin, lieber Leser,



Beim 3. Heilbronner Kundenspiegel wurden von einem neutralen Institut acht Geldinstitute untersucht. Drei Kategorien wurden jeweils abgefragt: die Freundlichkeit, die Beratungsqualität und das Preis-Leistungs-Verhältnis. In allen drei Disziplinen setzten die Befragten die Volksbank Heilbronn auf Platz 1. Das bedeutete gleichzeitig die Auszeichnung „Branchensieger“. Wenn ich nun sage, dass Branchensieger zu sein in erster Linie ein Auftrag ist, noch besser zu werden, so ist das nicht nur eine Floskel, sondern gleichzeitig der Auftakt zu einer nie da gewesenen Initiative unserer Bank. Eine Initiative, die sich der Beantwortung zweier zentraler Fragen widmet. Erstens: „Was müssen wir tun, um dem Anspruch, den genossenschaftlichen Auftrag nicht nur nach den Vereinsstatuten zu erfüllen, sondern nach Art der Volksbank Heilbronn gerecht zu werden?“ Und zweitens: „Was müssen wir tun, um diese eigene Art tagtäglich für unsere Mitglieder und Kunden dauerhaft erlebbar zu machen?“ Als ich diese Fragen mit einem Freund aus einer großen Unternehmensberatung diskutiert habe, gab dieser mir unmissverständlich zu verstehen: „Ohne radikal an die Strukturen zu gehen, wirst du da nicht viel erreichen.“ Warum er recht hat, das lesen Sie bitte im Gastbeitrag von Professor Dr. Fischer auf der vierten Seite dieser Standpunkt-Ausgabe. Und welchen Prozess diese Aussage losgetreten hat, das werden unsere Mitglieder und Kunden bald erfreut erkennen.

Ihr


Die sechs Wege zur Liquidität

Es gibt ein System für lebenslange Liquidität. Lesen Sie, was es für Sie leistet. **Seite 2**

Vertrauen ist mehr wert als Provision

Provisionen passen nicht zu einer lösungsorientierten Lebensplaner-Beratung. Vertrauen ist besser. **Seite 3**

Kulturförderung als ständige Aufgabe

Kultur kommt ohne Förderung nicht aus. Die Volksbank Heilbronn unterstützt als bürgernahes Institut unterschiedliche kulturelle Aktivitäten. **Seite 4**

Interviews

Die Volksbank Heilbronn gestaltet ihre Zukunft. Zusammen mit den Mitarbeitern. Wir haben gefragt: Was erwarten Sie von der Zukunftswerkstatt?



Frank Gondok (39)

„Wenn man als Mitarbeiter die Möglichkeit hat, an der Zukunftsgestaltung aktiv mitzuwirken, sollte man das nutzen. Ich mache mit, weil ich die Frage spannend finde: Wie sieht die Bank von morgen aus? In den Arbeitsgruppen herrscht eine kreative Atmosphäre, in der man ohne Krawatte und Sakko hirnieren kann.“



Beate Barthau (29)

„Es hat mich angesprochen, dass die Mitarbeiter an der Neuaufstellung der Bank mitwirken dürfen. Die Meinung von jedem von uns zählt. Ich habe die Erwartung, dass unsere Ideen in das Gesamtkonzept eingehen. Das Ziel muss sein, den Kundennutzen herauszuarbeiten.“



Katja Lamminger (25)

„Am Anfang war ich skeptisch. Aber man kann sich einfach besser damit identifizieren, wenn man selbst beteiligt ist. Deshalb ist die Zukunftswerkstatt echt gut. Ich hätte nicht gedacht, dass das so kreativ und produktiv wird. Meine Erwartungen sind übertroffen worden.“



Andrea Hagner (51)

„Es ist toll, dass wir als Mitarbeiter mitmachen können. Alles wird infrage gestellt. Diese Chance gibt es nicht überall. Wir wollen von unten nach oben die neue Bank aufstellen – vor allem im Interesse des Kunden. Er soll spüren, dass bei uns ein frischer Wind weht. Ich bin sehr gespannt, was herauskommt.“

Banken und Beratung: Verbraucher haben Grund zur Vorsicht.

Ein groß angelegter Test hat die Beratungsqualität von Geldinstituten deutschlandweit untersucht. Das Ergebnis ist ernüchternd: Keine Bank bekam die Note „gut“. Schlechte Noten wurden dagegen noch häufiger vergeben als im Vorjahr. Jetzt werden mehr Kontrollen gefordert. Wieder einmal.

Die Bankenkrise ist nahezu aus den Schlagzeilen verschwunden. Milliarden aus Steuergeldern flossen in Geldinstitute, Besserung wurde gelobt, Änderungen versprochen – besonders bei der Anlageberatung. Die Stiftung Warentest hat 21 Banken, Volksbanken und Sparkassen getestet. 146 Beratungsgespräche wurden dafür im Frühjahr geführt. Keine einzige Bank hat gut abgeschnitten, sechsmal wurde sogar die Note „mangelhaft“ vergeben.

Elementare Beratungspflichten verletzt.

Grund für die schlechte Beratungsqualität waren meist gravierende Verstöße gegen das Wertpapier-Handelsgesetz. Beispielsweise muss bei einer Beratung Protokoll geführt werden. Doch selbst auf Nachfrage wurde meist nicht protokolliert. Auch wurden so wichtige Kriterien wie Einkommen, Vermögensverhältnisse und Ausbildung bei der Wahl der Geldanlage missachtet. Und viel zu riskante Anlagen wurden empfohlen, die lediglich für die Berater attraktive Provisionen sichern. Unterm Strich fällt das Ergebnis noch schlechter aus als beim ersten Test 2009. Die Experten von Stiftung Warentest fordern jetzt mehr Kontrollen, Sanktionen und eine Entkopplung von Beratung und Provision. Themen,

wie sie die Volksbank Heilbronn längst geklärt hat.

VR Lebensplaner: Das Protokoll für permanente Liquidität.

Kunden und Mitglieder können das Ergebnis gelassen betrachten. Denn sie haben mit dem VR Lebensplaner das Instrument, das in allen Phasen des Lebens sämtliche Finanzen transparent abbildet und so individuell maßgeschneiderte und weitsichtige Entscheidungen ermöglicht.

Niemals aufhören, besser zu werden.

Mit dem VR Lebensplaner, der Verpflichtung, Mitgliedern und dem Wohl der Genossenschaft zu dienen, erfüllt die Volksbank Heilbronn höchste Ansprüche. Ziele, Pläne und Wünsche



Verbesserung gelobt. Verschlechterung eingetreten.

des Kunden sind der einzige Maßstab. Dennoch darf das schlechte Testergebnis der anderen kein Anlass sein, auf deren Mängel zu schauen. Im Gegenteil: Die Chance liegt darin, noch besser zu werden, weshalb die Volksbank Heilbronn die „Zukunftswerkstatt“ ins Leben gerufen hat. **V jr**

Beratung mit System. Für Liquidität ein Leben lang.

Sie wollen etwas unternehmen mit Geld? Dann haben Sie die Qual der Wahl aus rund 600.000 Produkten, die der Markt bietet. Obwohl es gerade einmal sechs Bedarfslfelder gibt. Das System der Volksbank Heilbronn macht es dagegen einfach und transparent. Ob privat oder geschäftlich.

Das Bankgeschäft, so wie es die Volksbank Heilbronn versteht, ist kein Selbstzweck. Es geht nicht um Gewinn. Es geht um das Wohl aller. Denn von einer starken Gemeinschaft profitiert jedes einzelne Mitglied. Darum wurde von der Volksbank Heilbronn ein System entwickelt, das auf sechs Feldern basiert und hilft, auch auf komplexe Fragen eine Antwort zu finden. Die Bedürfnisse Finanzieren, Investieren, Transferieren, Sparen und Absichern liegen dabei zugrunde.

Finanzen, die funktionieren. Geschäftlich oder privat.

Zwei Instrumente verleihen der individuellen Beratung einen Rahmen und berücksichtigen die Bedürfnisse: Im privaten Bereich ist es der VR Lebensplaner. Im geschäftlichen Bereich ist es der VR Mittelstandsdialog.

Sechs Bedarfslfelder, ein Ziel: Liquidität in jeder Lebensphase.

Ein Blick auf die sechs Bedarfslfelder verdeutlicht deren Bedeutung. Eins



Liquidität spielt die zentrale Rolle bei allen finanziellen Fragen. Gute Planung sichert sie ein Leben lang.

haben alle gemeinsam: Immer geht es auch um Liquidität.

Finanzierung: Zu erwartende Liquiditätszuflüsse in der Zukunft werden

ermöglicht durch Bereitstellung von Mitteln in der Gegenwart. Die realistische Einschätzung der finanziellen Möglichkeiten ist der Schlüssel zum Erfolg.

Anlage: Liquiditätsüberschüsse helfen, spätere Ziele zu erreichen. Kaufkraft wird gesichert.

Absicherung: Hier geht es darum, lebenswichtige Finanzströme zu sichern und damit die Liquidität.

Zahlungsverkehr: Geld muss in Bewegung bleiben. Zahlungsströme zwischen den Marktteilnehmern sind die Adern einer funktionierenden Wirtschaft.

Vermögensmanagement: Frei verfügbare Liquidität wird unter Berücksichtigung von Wünschen, Zielen und entsprechend von Rendite- und Risikoprofilen gezielt eingesetzt.

Vermögensübertragung: Eine Nachfolgeregelung von Vermögen sichert privat und unternehmerisch Liquidität, wenn rechtliche und steuerliche Aspekte beachtet werden.

Nur wer in allen sechs Bedarfslfeldern uneingeschränkt nach den Regeln der Genossenschaft handeln darf, ist als Berater wertvoll. **V jr**

Die Komplettberatung

Zwei Angebote – eine Vertrauensperson: VR Mittelstandsdialog und VR Lebensplaner

Für Max Schell ist es eine überraschende Erfahrung. Seine Hausbank, mit der er seit Gründung seiner ersten Firma in den 80er-Jahren zusammenarbeitet, ändert vor zwei Jahren die Strategie, kündigt alle Verträge mit seiner jetzigen Firma – per Fax. „Diese Art und Weise im Umgang mit einem Kunden, der immer gute Zahlen schrieb, habe ich nicht akzeptiert“, sagt der 60-jährige Heilbronner, der seit 1996 Geschäftsführender Gesellschafter des IT-Dienstleisters ProTeam Solutions GmbH auf den Böllingerhöfen mit einem Dutzend Mitarbeitern ist und in Schwaigern lebt. Eine Empfehlung führt ihn zur Volksbank Heilbronn: „Da habe ich festgestellt, dass man auch ein anderes Verhältnis haben kann.“ Er weiß: „Wir müssen bei der Bank Vertrauen schaffen für unsere Produkte und unseren Weg.“ Umgekehrt erlebt der mittelständische Unternehmer partnerschaftliche Akzeptanz auf Augenhöhe. Mit dem Berater Christian Volkmar

von der Volksbank entwickelt er Stärken-/Schwächen-Analysen, diskutiert Konzepte und bespricht sogar die Nachfolgeregelung. Wenn es sinnvoll ist, werden weitere Volksbank-Experten hinzugezogen. Diese verlässliche Zusammenarbeit setzt sich im Bereich der Privatfinanzen fort. Max Schell: „Es ist gut, wenn eine Vertrauensperson bei der Bank über alles Bescheid weiß.“

Dass sich die Bank „unterjährig“ (Schell) regelmäßig um den Kunden kümmert, mit ihm Marktlage und Strategie sowie Privates bespricht, das hat er in dieser Form zum ersten Mal erlebt: „Man liest nicht nur Bilanzen, sondern identifiziert sich mit dem Unternehmen und seiner Entwicklung.“ Bei der Bank heißt der Prozess „VR Mittelstandsdialog“, im Privatbereich „VR Lebensplaner“.

Max Schell nennt das „Kundenbeziehungsmanagement“. Und da kennt



Max Schell ist auf der Höhe der Zeit und Unternehmer mit Tradition: Ein Vorfahr hatte in der Heilbronner Fleinerstraße einen „Spezial-Damen-Salon“ mit Puppenklinik.

er sich aus. Die Kernkompetenz von ProTeam liegt in IT-Software für außendienstorientierte und mobile Unternehmenslösungen. Die lange Referenzliste beinhaltet Versicherungen, den Wirtschaftsverband Stahl- und Metallverarbeitung e.V. in Düsseldorf und Hagen, Servicefirmen wie

Pit-Stop, Gebäude- und Zeitarbeitsdienste, den Deutschen Presse-Vertrieb Hamburg (eine 100%ige Tochter des Verlags Gruner + Jahr), die Personen- und Güter-Fahrlinie TT-Line zwischen Deutschland und Schweden, Büromöbel- oder Lüftungstechnik-Hersteller. **V schu jr**

Der Kunde bekommt nur, was er wirklich braucht.

Sie kennen das Gefühl: Man geht aus der Bank, hat einen Vertrag unterschrieben – und zweifelt, ob man wirklich die besten Konditionen bekommen hat. Womöglich hat der Berater mir ein Angebot aufgeschwatzt, das vor allem seine Provision optimiert.

Diese Zweifel soll der Kunde der Volksbank Heilbronn nicht mehr mit sich herumtragen. Das haben sich die Mitarbeiter vorgenommen. Sie wollen nicht, dass man ihnen unterstellen kann, nur an den eigenen Geldbeutel zu denken. Provisionen im Stil von Investmentbanken gab es sowieso nicht. Matthias Hellmuth von der Abteilung Gesamtbanksteuerung: „Wir nutzten die Tarifvertragsmöglichkeit des variablen Gehalts mit einem begrenzten Plus nach oben oder unten.“

Die beste Beratung muss es sein.

In der „Zukunftswerkstatt 3G“ haben die Volksbank-Mitarbeiter selbst festgestellt: „Provisionen passen nicht zur lösungsorientierten Lebensplaner-Beratung.“ Auch die Finanzkrise habe deutlich gemacht: Die abschlussorientierte Provision ist tot. Deshalb arbeiten sie an einem System, bei dem unzweifelhaft die beste Beratung für den Kunden im Mittelpunkt steht.



Großputz bei Prozessen: Weg mit allem, das nicht notwendig ist.

„Zeit ist Geld“, sagt ein geflügeltes Wort. Das gilt in der Bank nicht nur für den Kunden. Wenn der Berater durch zu viel Bürokratie gehemmt wird, kostet das Bank, Mitglieder und Kunden Geld.

Das soll es bei der Volksbank Heilbronn nicht mehr geben. In der „Zukunftswerkstatt 3G“ machen sich die Mitarbeiter auch Gedanken darüber, wie Prozesse optimiert werden können.

Beratungsabläufe optimieren.

Der wichtigste Prozess ist nach Erkenntnissen der Volksbank-Mitarbeiter die Beratung. Er wird begleitet von „Zulieferungsprozessen“. Da gehören Verwaltungsarbeiten und Analysen ebenso dazu wie Bearbeitungsprozessen. Dieses „Drumherum“ soll vor allem zeitlich optimiert und damit der Kundennutzen verbessert werden.

Kundenwunsch pünktlich erfüllen.

Dann haben sich die Mitarbeiter gefragt: Was sind Kriterien für einen guten Prozessablauf mit Kundennutzen? Am häufigsten wurde genannt, dass das Ergebnis dem Kundenwunsch entsprechend im Rahmen der vereinbarten Termine geliefert werden muss. Wichtige Kriterien sind auch Fehlerfreiheit, Zuverlässigkeit, Bequemlichkeit und Einheitlichkeit des Ergebnisses, egal, wem der Kunde den Auftrag gibt. All dies soll begleitet werden von einer angemessenen Qualität, Vertrauen und Fairness, der „richtigen“ Kommunikation und Flexibilität, die zu

Zeit für den Kunden haben.

Das passt auch besser zum teamorientierten Volksbank-Denken: Gute Betreuung ist eine Gemeinschaftsaufgabe mit Kompetenz aus verschiedenen Bereichen. Matthias Hellmuth: „Auch deshalb macht eine Leistungsmessung auf Einzelmitarbeiter-Ebene keinen Sinn.“ Dass die Gesamtleistung im Vordergrund steht, soll der Kunde merken. Die selbst gestellte Aufgabe heißt für die Mitarbeiter deshalb: „Zeit für den Kunden haben und die passenden Lösungen finden.“

Echtes Interesse schafft Vertrauen.

Fundierte Beratung im genossenschaftlichen Sinne ist für sie Hilfe zur Lebensplanung mit produktneutralen Lösungsvorschlägen, aus denen der Kunde selbst das optimale Produkt für sich aussuchen kann. Das gilt für die Depotoptimierung ebenso wie für die Vorsorgeabdeckung mit Versicherungen. Er soll nur das bekommen, was er braucht. Und er soll das „echte Interesse am Menschen“ spüren. Das schafft Vertrauen, das mehr wert ist als Provisionen. **V schw**

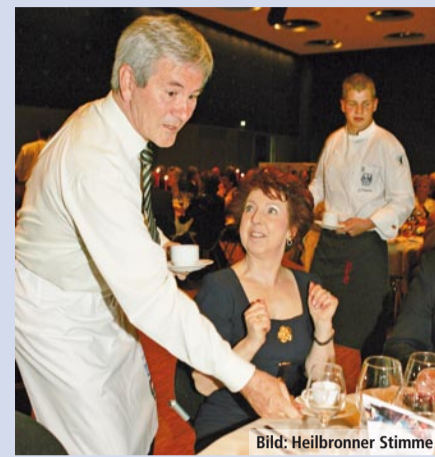
Im Team die beste Beratung für den Kunden bieten. Das ist das Ziel der Volksbank-Mitarbeiter.

Adolf Oppermann: Volksbanken sind unentbehrlich für den, der Nähe sucht

Wenn Ulla und Adolf Oppermann in der Heilbronner Öffentlichkeit auftreten, hat man immer das Gefühl: Sie sind willkommen. Das hat sicher damit zu tun, wie sich der ehemalige Vorstandsvorsitzende der Volksbank Heilbronn während seiner aktiven Zeit von 1. April 1989 bis 31. Dezember 2005 dargestellt hat: Kavalier der alten Schule, einfühlsam, mit hervorragender Bildung versehen, verlässlich.

Seine Aufgabe war die Stärkung des Privatkundengeschäftes. Er weiß: „Volksbanken sind unentbehrlich für jeden, der Nähe sucht.“ Er verbreitert die Basis: 1991/1992 fusionieren in der Ära Oppermann die Volksbanken Heilbronn, Neckarsulm und Untereisesheim. 1998 kommen die Raiffeisenbank Heilbronn-Neckargartach, 2001 die Volksbank Bad Friedrichshall eG und die Volksbank Bad Wimpfen-Gundelsheim eG nach Heilbronn.

Der von seinem Vorgänger Dr. Julius Beeser und dessen Vorstandskollege Franz Frohnhöfer vorbereitete Neubau an der Ecke Allee/Moltkestraße wird als „wichtige Komponente im Stadtbild“ (Oppermann) am 22. Juni 1993 eingeweiht. „Die Zukunft braucht Visionen und Menschen, die bereit sind, sie umzusetzen.“ Unter dieses Motto stellt Oppermann 2004 seine „Strategie 2010“. Der Bundes-



Adolf Oppermann, wie man ihn in Heilbronn kennt: nachdenken, entscheiden, zupacken – gerne auch schon mal als Kellner bei einer Benefizveranstaltung.

verband der Volks- und Raiffeisenbanken hatte gerade die Reduzierung der Genossenschaftsbanken von 1.400 auf 800 im Jahr 2007 prognostiziert.

Nach dem Motto „Je besser die Informationen, desto richtiger die Entscheidungen“ unterstützt der Vorstandsvorsitzende die Einrichtung einer Mitarbeiterzeitung. Schon während der Amtszeit praktiziert Oppermann Bürgernähe als Förderer einer Vielzahl von Einrichtungen. Engagiert wirkt er unter anderem in genossenschaftlichen Vereinigungen und als Mitgründer der DZ-Beteiligungs-AG & Co. KG in

Stuttgart, als Vizepräsident der IHK Heilbronn sowie in vielen regionalen Organisationen ehrenamtlich mit. Im Ruhestand wird er Mitglied der Heilbronner Bürgerstiftung, setzt er sich als Sprecher des Aktionskreises für die Wiederwahl von Oberbürgermeister Helmut Himmelsbach (2007) ein, wird er einstimmig gewählter Vorsitzender des Fördervereins der Volkshochschule Heilbronn (2008).

Jetzt widmet sich „Menschenfreund“ Adolf Oppermann seinen Hobbys Literatur und Geschichte, Musik und Urlaub am Meer, vor allem aber den Enkeln. **V schw**

Kostenlos!
Das VR Giro Direkt.



Wo das Konto nichts kostet, stimmt die Beziehung.

Wer seinen Kunden nah sein will, überzeugt in den ganz alltäglichen Dingen nicht weniger als bei den großen Vorhaben. Das VR Giro Direkt ist ganz alltäglich und deshalb ganz besonders: nämlich kostenlos. Kein Mindestgehalt, kein Mindestguthaben, keine versteckten Kosten, keine Gebühren für Online- oder SB-Leistungen. So kann einer guten Beziehung nichts mehr im Wege stehen. Schauen Sie doch mal vorbei. www.volksbank-heilbronn.de

Wir machen den Weg frei.

Volksbank Heilbronn

Beethoven-Festival, Staufer, Weibertreu und Schultheater

Die Volksbank Heilbronn fördert Kultur in der Region in vielfältiger Weise.

Kultur kommt ohne Förderung nicht aus. Das war immer so. Kunst, Musik und Theater sind Teil unseres Alltags – Lebenskultur also. Die Volksbank Heilbronn sieht als bürgernahes Institut in der Unterstützung kultureller Aktivitäten einen wichtigen Teil ihres Auftrages.

Im letzten Jahr gab es die spektakuläre Aktion „KunstWirWerk“. Menschen haben 1.523 Bildern gemalt – ein sensationeller Erfolg. Deutlich wurde: In jedem von uns steckt ein Künstler. Aber auch 2010 engagiert sich die Volksbank Heilbronn zwischen Bad Wimpfen und Weinsberg in vielfältiger Form: vom Sponsoring-Paket bis zur Anzeigenschaltung im Programmheft. Das betrifft professionelle Events ebenso wie Theateraufführungen oder Konzertprojekte von Schülern und kommt dem Theaterschiff Heilbronn ebenso zugute wie dem Förderverein der Heilbronner Christuskirche für kirchenmusikalische Angebote. „Einer für alle – alle für einen“ – ganz im Sinne des Genossenschaftsmottos erlebte die Region im Juni das Beethoven-Festival. Das Württembergische Kammerorchester spielte an drei Tagen unter Leitung von Ruben Gazarian alle neun Beethoven-Sinfonien. Dank der populären Preise konnten sich viele „Klassik auf hohem Niveau“ leisten. Rund 6.500 begeisterte Besucher,



Bild: WKO Heilbronn



Bild: Stadt Bad Wimpfen



Bild: Theaterverein Weinsberg e.V.

Kunst lebt von Pluralität – für die Volksbank Heilbronn ist Kultursponsoring eindeutig genossenschaftlicher Auftrag.

darunter viele neue Klassikfreunde, kamen. Möglich machten das die Heilbronner Dieter-Schwarz-Stiftung, Volksbank, ZEAG, Ernst & Young sowie die Medienpartner Heilbronner Stimme und SWR. Am 8. November 2010 feiert das WKO die Gründung 1960 mit einem Festkonzert. Das vollständige Programm 2010/2011 steht unter www.wko-heilbronn.de. Bad Wimpfens Stadtbild ist von der größten Kaiserpfalz nördlich der Alpen geprägt. Das Stauferfest in Bad Wimpfen fand Anfang Juli mit Unterstützung

der Volksbank statt. Die Staufer prägten im 12. und 13. Jahrhundert die Geschichte des Römisch-Deutschen Reiches, Italiens und ganz Europas. Noch bis Oktober ist die Pauschale „Staufische Burgenromantik“ buchbar (www.badwimpfen.de). Tradition pflegt auch Weinsberg mit den Weibertreu-Festspielen. Auf der Burgruine wurde im Juli das Stück „Das Wirtshaus im Spessart“ gezeigt. Die Volksbank unterstützte den Theaterverein Weinsberg e. V. bei der Realisierung. **schw**

Neue SB-Filiale

Die Volksbank Heilbronn baut ihr Servicenetz ständig aus. 35 Standorte gibt es zwischen Gundelsheim und Untergruppenbach, Bad Wimpfen und Weinsberg. Neu ist die SB-Filiale in Heilbronn-Sontheim beim Drogeriemarkt mit Parkplatz an der Kreuzackerstraße. Dort können Kunden den Einkauf mit einfachen Bankgeschäften verbinden: Bargeld abheben, Geld einzahlen, Kontoauszüge drucken, Überweisungen erfassen und Daueraufträge einrichten. Einer der modernen Automaten ist auch für Rollstuhlfahrer bequem zu bedienen. Ein multifunktionaler Geldautomat steht bald auch im „Silcherkarree“ beim Lerchenberg am Eingang zum



Im Volksbank-Farbdesign: neue SB-Filiale in Heilbronn-Sontheim

Heilbronner Osten. Dort entsteht ein Wohnhaus mit Arztpraxen, Apotheke und Bäckerei mit Café. **schw**

Comic



Rätseln und mit etwas Glück gewinnen!

Miträtseln lohnt sich: 3 x 2 Sitzplatzkarten für ein Heimspiel der Heilbronner Falken warten auf Gewinner!



Verwaltungsbezirk von Berlin	Flächenmaß	Stadt mit dem schiefen Turm	ausgelernter Handwerker	Jazzstil (Kw.)	kochen, fertig zubereiten	moderner Zweig der Physik	Mahlrückstand
Banknoten			2				
			Elbe-Zufluss		10		unruhig fliegen
Nennwert im Bankwesen	unvorbereitet (aus dem ...)	7					11
			Lehrling	ugs.: widerwärtiger Mensch			
altsländ. Dichtung	Zubehörteil, Sonderausstattung	Heilpflanze					fruchtbare Wiese
		4		Name Gottes im Islam	Empfehlung		
Geldstück	japan. Kriegeradel	ansprechen	Trumpf im Kartenspiel				
beständig, dauerhaft					ugs.: nein	6	
asiatischer Wasserbüffel			5	Überbringerin	kurze Aufzeichnung	Vorname d. Schriftstellers Wallace	
span.: Meer			Geldinstitute				
Darlehen	Verfasser von 'Der Name der Rose'	Ausruf des Erstaunens		9	Abk.: absolute Atmosphäre	dt. kath. Kirchenmusiker †	
				Zeitabschnitte			1
Abk.: Auto Club Europa			Kopie, Nachbildung				
elektrisch geladene Teilchen					sanft		12

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

Einfach die richtige Lösung per Mail an raetsel@volksbank-heilbronn.de oder per Post an die Volksbank Heilbronn, Allee 20, 74072 Heilbronn. Teilnahmechluss: 15.10.2010. Der Rechtsweg und die Teilnahme von Mitarbeitern sind ausgeschlossen. Teilnahme ab 18 Jahre. Die Gewinner werden unter den richtigen Einsendungen ausgelost und schriftlich benachrichtigt. Ihre Daten zur Teilnahme werden weder zu Werbezwecken verwendet noch an Dritte weitergegeben. Eine Barauszahlung der Gewinne ist nicht möglich. (Lösungswort der Mai-Ausgabe: Lebensplaner)

Die Gewinner der Mai-Ausgabe:
Susanne Finkbeiner / Siegfried Mücke / Nicole Theil

Reales Haus der Stadtgeschichte.

Volksbank gab Impuls. Otto Rettenmaier spendet.



Otto Rettenmaier (links) macht das reale Haus der Stadtgeschichte möglich. OB Helmut Himmelsbach, Kulturbürgermeister Harry Mergel und Stadtarchiv-Direktor Professor Dr. Christhard Schrenk freuen sich. Bild: Barbara Kimmeler, Stadtarchiv

Schneller als geplant kommt das Heilbronner „Haus der Stadtgeschichte“. Eigentlich lag das Wunschprojekt wegen der kommunalen Finanzlage auf Eis. Deshalb haben die Heilbronner Bürgerstiftung und die Volksbank mit je 50.000 Euro den Start des „virtuellen“ Hauses der Stadtgeschichte ermöglicht. Seit Juni lädt die interaktive Schau rund um die Uhr zum Rundgang durch 1.200 Jahre Heilbronner Geschichte ein (www.stadtschicht-heilbronn.de). Klar war: Das virtuelle Haus ist ein wichtiger Schritt zum realen. Und das wird am 28. Juli 2012 eingeweiht. Der Heilbronner Unternehmer Otto Rettenmaier hat den Ball aufgenommen und dafür drei Millionen Euro gespendet: „Meine 60 Jahre bestehende Verbundenheit mit Heilbronn will ich mit diesem Engagement dokumentieren.“ Die Dauerausstellung im Erdgeschoss des Stadtarchivs wird erstmals zusätzlich das 20. Jahrhundert thematisieren. Interaktion soll auch hier das Grundprinzip sein – die Besucher sollen nicht nur schauen, sondern spielen, bewegen, anfassen, ausprobieren können. Virtuelles und reales „Otto-Rettenmaier-Haus“ der Stadtgeschichte ergänzen sich auf diese Weise. Die Namenstaufe wird am 28. Juli 2011 stattfinden, dem 85. Geburtstag des Mäzens. **schw**

Organisation ist (fast) alles!

Die Entwicklung des Menschen geht einher mit der Entwicklung von Formen des Miteinanders. Feindselige Umwelten, Entbehrungen und existenzielle Bedrohungen waren nur durch Kooperation zu beherrschen. Das waren die Anfänge einer Lebensgestaltung, die wir heute als „Organisation“ bezeichnen und die uns nahezu selbstverständlich ist. Unsere Vorfahren haben frühzeitig gelernt, überlegt und geplant, mit verteilten Rollen, die den persönlichen Möglichkeiten entsprachen, zusammen zu wirken und damit nicht nur Gefahren abzuwehren, sondern auch gemeinsame Ziele zu erreichen, die für den Einzelnen nur schwer erreichbar gewesen wären.



Prof. Dr. phil. Johannes Fischer, Diplom-Psychologe, Liebich & Partner AG, Managementberatung, Baden-Baden

Mit dem Beginn der Industriegesellschaft des 19. Jahrhunderts begann der unaufhaltsame Weg der Bedeutung von Organisation für die Erzeugung von Gütern. Erzeuger und Nutznießer sind gleichermaßen von der Effektivität von Organisation abhängig. Damit hat Organisation psychologisch eine völlig andere und beherrschende Dimension erlangt.

Unser Leben ist deutlicher als je von Organisation bzw. – wie man in der Fachsprache sagt – Strukturen abhängig. So verwundert es auch nicht, dass unser Bewusstsein und Verhalten von den Strukturen, in denen wir uns bewegen, überproportional gesteuert wird. Für die Praxis bedeutet dies, dass man sich in Sachen Organisation von Unternehmen auch weit mehr Gedanken machen muss als je zuvor.

Wenn nun eine Bank sich aufmacht, die genossenschaftliche Idee konsequent umzusetzen, ist dies nicht da-

mit getan, sich entsprechende Parolen zur Kundenfreundlichkeit zu überlegen und in Hochglanzbroschüren in die Welt zu setzen, es ist in erster Linie eine Frage, wie die Strukturen und Abläufe, Gegebenheiten und Regeln innerhalb dieser „neuen“ Bank konkret aussehen müssen, um genossenschaftliche Ideen zum Leben zu bringen. So wird ein Bankmitarbeiter, der sich in einer klassisch-hierarchischen Abhängigkeit (von seinen Vorgesetzten) befindet, nie und nimmer zu einem kundenorientierten Verhalten kommen. Das Hemd ist ihm – wie jedem von uns – einfach näher als die Hose! Der Chef als derjenige, der bei Wohlverhalten mehr Einkommen verspricht, ist für den Mitarbeiter – bewusst oder unbewusst – wichtiger als welcher Kunde auch immer. Natürlich können auch solche Mitarbeiter

trotzdem nette Menschen im Kunden-umgang sein, nur hat das mit Kundenorientierung wenig bzw. nichts zu tun.

Kundenorientierte Formen der Organisation sind sehr, sehr anspruchsvoll. Sie sind nie endgültig, im Gegenteil, sie sind immer neu zu überlegen und zu erfinden, da sich ja auch die Geschäftsbedingungen, der Markt, die wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Gegebenheiten und damit natürlich auch die Kunden beständig ändern.

Das mag sehr aussichtslos klingen, ist es jedoch nicht, wenn man darin die kreativen Möglichkeiten erkennt, für Kunden und Mitarbeiter abwechslungsreiche und interessante Formen des „Zusammenarbeitens“ zu schaffen. Eine Bank, die sich auf diesen Weg begibt, hat nicht nur Zukunft, sie ist für ihre Kunden eine wahrhaft „sichere Bank“. **schw**

Impressum

Herausgeber:
Volksbank Heilbronn eG
Allee 20
74072 Heilbronn
Telefon: 07131 634-0
Fax: 07131 634-5000
E-Mail: mail@volksbank-heilbronn.de

Redaktion:
Werbeagentur Gerhard Baumann, Ludwigsburg
Konzept und Gestaltung:
Werbeagentur Gerhard Baumann, Ludwigsburg
Text:
Klaus Habann, Jörg Rentrop, Gerhard Schwinghammer
Bildmaterial:
Wir bedanken uns herzlich bei unseren Mitarbeitern sowie bei Gerhard Schwinghammer für die fotografische Unterstützung.
Druck: Heilbronner Stimme