



Facility Service

Die Professionalisierung des



Leistungsverzeichnisse, technische Dokumentation, der Überblick über Maßnahmen, auswertbare Unterlagen zur Fehleranalyse – bei großen Gewerbeimmobilien mit umfangreicher technischer Gebäudeausstattung längst Standard des Facility Managements. Professionelle Dienstleister halten hier mit. Doch wie sieht es bei Wohnimmobilien aus? In der Regel technisch einfacher, wächst hier die Komplexität in der Bewirtschaftung durch starke Gliederung und kleinteilige Strukturen. Welche Möglichkeiten gibt es, FM-Erfahrungen auch hier nutzbar zu machen? Der TREUREAL Gebäudeservice beschreitet solche Wege in einem gestreuten Bestand eines Bestandhalters.



Uwe Lippmann, Geschäftsführer des TREUREAL Gebäudeservice: „Wir beteiligen uns aktiv an der Diskussion, FM-Erfahrungen auch für die Wohnungswirtschaft nutzbar zu machen.“

Je kleinteiliger die Maßnahme, umso schwieriger die Steuerung. Und Hausmeisterleistungen in Wohnimmobilien sind kleinteilig: an diesem Wochentag Kapazitäten für die Müllentsorgung, an einem anderen für die regelmäßige Reinigung von Verkehrsflächen, periodisch verteilt über das Jahr Maßnahmen zur Pflege der Grünanlagen oder die regelmäßige Funktionskontrolle der Brandschutzeinrichtungen. Einzelheiten, die jede für sich keine große Maßnahme darstellen. Werden sie jedoch ausgelassen, sieht man es einem Wohnungsbestand schnell an. Für professionelle Bestandhalter steht es daher außer Frage, hier zu investieren. Allerdings: Management- und Steuerungskosten wollen gelenkt sein. Sie spielen keine unerhebliche Rolle in den betriebs- und immobilienwirtschaftlichen Betrachtungen.

Folgerichtig beschäftigen sich sowohl Facility Manager wie auch wohnungswirtschaftlich orientierte Akteure in der Immobilienbranche zunehmend mit diesen Fragen. Bestes Zeichen hierfür: Auch die GEFMA (German Facility Management Association) setzt hier in Deutschland mit einem Arbeitskreis „Wohnungswirtschaft“ Impulse. Ihre Ziele: Benchmarkingansätze, Expertenaustausch. Auch der TREUREAL Gebäudeservice arbeitet hier mit. Uwe Lippmann, Geschäftsführer: „Die Gespräche und Diskussionen sind interessant und brisant zugleich. Einerseits ist unbestritten, FM-Erfahrungen in weitere Bereiche der Immobilienbewirtschaftung transferieren zu müssen. Andererseits liegen Lösungen für den Wohnungsbereich angesichts anderer Größen und Stückelungen oder anderer Eigentümerstrukturen nicht einfach auf der Hand und benötigen einen genauen Blick für Machbares.“

Was machbar ist und wie die Grenzen des Machbaren auch verändert werden können, darin macht der TREUREAL Gebäudeservice interessante Erfahrungen bei der Betreuung eines Bestandes der Deutsche Wohnen Gruppe in Rheinland-Pfalz. Seit zwei Jahren werden über 230 Liegenschaften und Gebäude

für den Auftraggeber mit einem umfangreichen Leistungspaket betreut. Marita Jonas, Leiterin des Geschäftsbereichs Gebäudeservice beim TGS: „Was auf eine einzelne Liegenschaft bezogen überschaubar ist, verlangt für das ganze Portfolio ein System zur Steuerung.“ Die Erfahrung: Hier kommt es entscheidend auf das kooperative Zusammenspiel mit dem Auftraggeber an.

Und dieser macht es den Verantwortlichen beim TGS einerseits leicht: Er steuert den Auftrag mit einer ausgeklügelten Systematik aus allgemeinen Leistungsbildern, liegenschaftsindividuellen Objektdaten und klaren Angaben zu Mengen und Frequenzen. Das entlastet den Auftragnehmer TGS. Marita Jonas: „Wir beschäftigen uns in der Abstimmung fast nie mit Interpretationen, was gemeint sei.“ Es legt auf der anderen Seite allerdings die Messlatten höher. Jonas: „Auch die Leistungskonstanz von uns als Auftragnehmer liegt offen. Das muss auf unserer Seite gut kalkuliert sein, denn Unregelmäßigkeiten im Betriebsablauf, beispielsweise wegen Personal- oder Geräteausfall, haben eigentlich keinen Platz.“ Leistungsbilder zu dem, was unter Hausmeisterservice im Einzelnen verstanden wird,

Bedarf, die initiierten und umgesetzten Maßnahmen vorliegt und der Einsatz der Kräfte gelenkt werden kann. Bestes Beispiel für die Effekte bei diesem Vorgehen: Heute verfügen Auftraggeber Deutsche Wohnen und Dienstleister TGS über eine lückenlose Dokumentation über den mit den 193 Liegenschaften verbundenen Baumbestand wie Lagepläne, Zustandsbeschreibungen. Voraussetzung, um jeden Baum unter den Erfordernissen der Betriebssicherungspflichten im Blick zu behalten.

Was jedes Jahr in diesem Zusammenhang gemacht werden muss, ist für Auftraggeber und Dienstleister auf dieser Grundlage keine Überraschung – für die eine Seite kalkulierbar, für die andere im Ablauf planbar. Der TGS steuerte einiges zu diesem Datenbestand bei: Mitarbeiter, die für die Baumkontrolle und Pflege speziell ausgebildet und zertifiziert sind, haben Know-how und Energie in dieses Projekt gesteckt, um in Zukunft auf einer verlässlichen Datengrundlage arbeiten zu können.

Hausmeisters

haben das Zusammenspiel zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer erleichtert. Es ist genau definiert, was mit Hausmeisterdienst, Reinigung, Winterdienst, Grünpflege oder auch Unterstützungsleistungen für Verwaltungsaufgaben gemeint ist.

Mindestens ein Quartal hat es zu Beginn gedauert, bis das Berichtswesen zu den erbrachten Leistungen problemlos für beide Seiten passte. Effekt: Alle Maßnahmen vor Ort werden mit einer klaren Zuordnung zu Objektidentifikationen dokumentiert. In diesem Fall gehört es zum Service des TGS, dass alle Arbeitsberichte und Leistungsnachweise auch elektronisch zur Verfügung gestellt werden. Jonas: „Ein Aufwand, der sich lohnt. Genau das gibt uns und dem Auftraggeber eine sichere Gesprächsgrundlage, um uns in Fragen der Effizienz und der Qualität zu verständigen. Für uns realisieren wir damit einen Grundsatz unseres Qualitätsmanagements – den der sachbezogenen Entscheidungsgrundlagen. Bei nicht so gut strukturierten Auftragsverhältnissen ist es wesentlich schwerer, das mit Leben zu füllen.“ Dass der definierte Service weitgehend ungestört



Regelmäßige Begehungen von Liegenschaften und die Dokumentation notwendiger Maßnahmen gehören zum TREUREAL-Qualitätsstandard.



Gebäude müssen auch an Stellen gepflegt werden, an denen Nutzer es nicht immer wahrnehmen – begrünte Dächer.



Marita Jonas, verantwortlich für den Facility Service: „Es ist mit unsere Aufgabe, den Steuerungsaufwand für einen Serviceauftrag im Griff zu haben.“

ablaufen kann, dafür hat der Auftraggeber eine wichtige Voraussetzung geschaffen: Mieteranliegen werden nur über zentrale Telefonnummern entgegengenommen und erst dann an den Facility Service weitergegeben – eine weitere, grundlegende Bedingung dafür, dass ein Überblick über

Facility Management in der Wohnungswirtschaft Wie steuert man ein Puzzlespiel?

Puzzles sind das Sinnbild für eine Vielzahl von Einzelteilen, die am Ende doch ein Ganzes ergeben sollen. Kaum anders ist die Aufgabe zu verstehen, infrastrukturelle Serviceleistungen für einen gestreuten Wohnungsbestand im Griff zu haben. Diesen leistet der TGS in einem aus vielen Teilen aufgebauten Portfolio. Ende 2013 steckten diese Größen dahinter:

- **239 Liegenschaften**
- **insgesamt 4.237 Wohneinheiten, 36 Gewerbeeinheiten und 2.796 Stellplätze**
- **269.511 m² Wohnfläche**
- **Reinigung der Verkehrsflächen für 1.342 Wohneinheiten**
- **auf über 33 km Wegstrecke Winterdienst**
- **betreute Grünfläche von rund 231.000 m² mit 2.124 Bäumen**