



Bild: Colours-Pic/stock.adobe.com

TECHNISCHES CONTROLLING

# Neutraler Blick auf Qualität und Leistung

Auftraggeber und Dienstleister haben oft unterschiedliche Auffassungen beim Thema Qualität. Ein regelmäßiges externes Controlling der Leistungserbringung kann hier beiden Parteien helfen.

Eine erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen Eigentümer, Controller und Dienstleister sichert die Qualität der Leistungserbringung, die Mieter- bzw. Nutzerzufriedenheit und nicht zuletzt den Werterhalt einer Immobilie. Ein turnusmäßiges, durch Externe ausgeführtes Controlling von Bestandsimmobilien ist für Gebäudeeigentümer sowie Auftragnehmer eine gewinnbringende Angelegenheit.

Dem Dienstleister wird vom Controller eine Entscheidungsgrundlage für seine zukünftige Budgetplanung sowie Personaleinteilung geliefert. Dies spart ihm Kosten und Zeit, sichert die Qualität und sorgt im besten Fall für eine Steigerung der Mieterzufriedenheit. Nicht außer Acht zu lassen ist zudem die Sicherstellung der Betreiberverantwortung.

Der Gebäudeeigentümer hingegen nutzt die Zustandsbewertung der Immobilie, um geeignete Maßnahmen einleiten zu können. Konkret: Er bekommt Klarheit, ob seine Liegenschaft Mängel aufweist, Reparaturen anstehen und ob alle Wartungen und notwendigen Prüfungen fachgerecht ausgeführt wurden. Eine erfolgreiche Zusammenarbeit

mit dem Dienstleister wird demnach gefördert, da dessen Leistungsergebnisse auf dieser Basis stets optimiert werden können.

## Leistungsumfang des technischen Controllings

Die Controlling-Leistung umfasst meist die Gebäudesubstanz, Dach- und Fassadenflächen, technische Anlagen sowie die Einhaltung von Betreiberpflichten und deren Dokumentation. Je komplexer die Technik, desto mehr gibt es an diesen Stellen zu kontrollieren. Auch die Begutachtung der infrastrukturellen Dienste stellt bei einem großen Gebäude mit vielen öffentlichen Flächen, Technikräumen und Treppenhäusern einen höheren Aufwand dar. Grundsätzlich gilt: Je mehr Quadratmeter, desto höher der Aufwand.

## Empfohlener Turnus

Die Größe der Liegenschaft sowie ihre Komplexität sind die bedeutendsten Faktoren im Hinblick auf den Turnus. Aber auch der Anspruch der jeweiligen Mieter im Gebäude ist entscheidend. Bei den Leistungen des technischen und infrastrukturellen Gebäudemanagements (TGM und

IGM) können sich innerhalb eines Jahres zudem viele Änderungen in Bezug auf die Anlagennutzung ergeben.

Somit sind zwei bis vier jährliche Kontrollen zu empfehlen. Eine quartalsweise Überprüfung ist aufgrund der verschiedenen Jahreszeiten und der damit verbundenen Leistungen sinnvoll. Als Praxisbeispiele sind im TGM die Funktionen von Heizung, Kühlung, Lüftung und im IGM die Reinigungsleistung bei Schnee, Regen sowie die Räumspflicht oder Außenanlagenpflege zu nennen. Unser Tipp: Findet aufgrund der Größe, des Budgets oder aus anderen Gründen nur ein jährliches Controlling statt, sollte das Datum und die Besuchszeit regelmäßig gewechselt werden, um die Liegenschaften in verschiedenen Leistungsbereichen zu begutachten.

## Controlling vs. Audit

Beim reinen FM-Audit handelt es sich meist um eine einmalige Aufnahme der Ist-Situation ohne Nachverfolgung. Beim technischen Controlling hingegen liegt der Fokus auf einer langfristigen Bewertung der Immobilie(n) mit dem Ziel, die Schnittstellen

zwischen Facility-Management-Dienstleister und Betreiber zu schließen. Eine kontinuierliche Verbesserung steht im Vordergrund.

## Werkzeuge und Erfahrung als Erfolgsfaktor

Ein reines Abarbeiten des Pflichtenheftes nach Checkliste ist aufgrund der Individualität der einzelnen Liegenschaften nur bedingt zu empfehlen. Dennoch sind geeignete Werkzeuge und Prüflisten als „roter Faden“ ratsam. Diese in Kombination mit Professionalität, Know-how und Erfahrung des prüfenden Beraters bilden den Grundstein für ein erfolgreiches und gewinnbringendes technisches Controlling.

Christian Then, Christina Graser ■

---

CHRISTIAN THEN IST ALS BERATER FACILITY MANAGEMENT UND CHRISTINA GRASER IST IM MARKETING-MANAGEMENT BEI DER ALPHA IMMOBILIEN CONSULTING GMBH TÄTIG.

---



Die verschmutzte Fassade ist ein Hinweis auf einen notwendigen neuen Fassadenanstrich.



Wasseransammlung auf der Dachfläche.



Hier fehlt der Wartungsnachweis. Das birgt Risiken im Hinblick auf Gewährleistung und Betreiberverantwortung.

Bild: C. Then/Alpha IC (3)