

Zwischen Sterilität und Agilität

Der Lockdown bedeutet für viele Unternehmen, ihre Prozesse neu zu justieren und manche gar komplett umzustellen. „Das beginnt bei der Annahme von Mieteranfragen in unserem Service-Center und endet beim Abfallmanagement“, sagt Nils-Peter Petersen, Geschäftsführer der ALBA Facility Solutions GmbH. Homeoffice beziehungsweise Kurzarbeit und Freistellungen in vielen Bereichen bewirken, dass Mieter sich häufiger als sonst in ihren Wohnungen aufhalten und Schadensmeldungen nicht mehr vor allem morgens zwischen 7.30 und 9.00 Uhr und vorzugsweise montags, sondern über den ganzen Tag verteilt eingehen. Für die ebenfalls aus dem Homeoffice tätigen Service-Center bedeutet dies, dass sie ihre Kräfte in mehrere Schichten einteilen und zu nahezu jeder Tageszeit arbeitsfähig sein müssen. Denn das Qualitätsziel, dass 80 Prozent der Anrufe innerhalb von 20 Sekunden angenommen sein sollen, bleibt auch im Lockdown bestehen.

„Agiles Management und ein hoher Digitalisierungsgrad waren und sind wichtige Voraussetzungen für rasche Anpassungen an neue Tagesrhythmen und Kontaktbeschränkungen“, sagt Petersen

Konstant

bleibt während der Pandemie die Auslastung der FM-Mitarbeiter im Objektbetrieb. Vermehrten Aufwendungen, wie der Montage und regelmäßigen Befüllung von Spendern für Desinfektionsmittel an Türen und Aufzügen, stehen reduzierte Reinigungszyklen in weniger frequentierten Bereichen gegenüber.

und führt als Beispiel die Koordination von Instandsetzungen an. Bei der Bewirtschaftung von Wohnungen sollen im Instandsetzungsmanagement für 80 Prozent der Schadensmeldungen nach Möglichkeit noch beim ersten Gespräch Handwerkertermine vereinbart werden. Nach spätestens fünf Tagen sollen 80 Prozent der erforderlichen Reparaturen erledigt sein. Schon unter Normalbedingungen ist das eine enorme Herausforderung an eine entsprechende Infrastruktur.

Zielgrößen können einvernehmlich an veränderte Rahmenbedingungen angepasst werden

Insbesondere größere FM-Anbieter müssen in Sachen digitale Budgetverwaltung, Transparenz, Zuverlässigkeit in der Leistungserbringung und Qualitätsmanagement eine gute Bilanz aufweisen, um in der aktuellen Ausnahmesituation weiter zeitnah zufriedenstellende Services liefern zu können. Ferner sollten sie auch geografisch möglichst nahe am Kunden sein.

Kurze Wege zum Auftraggeber sind auch für die Abstimmungen von großem Vorteil. Zielgrößen bei Budgets und Leistungsfristen können einvernehmlich mit Eigentümern beziehungsweise deren Asset Managern diskutiert und gegebenenfalls an veränderte Rahmenbedingungen angepasst werden. Namentlich die kommunalen Berliner Wohnungsunternehmen mit ihren mehrere zehntausend Wohnungen umfassenden Beständen agieren hier aktuell sehr flexibel und lösungsorientiert. Mehraufwand gibt es in den jeweiligen Siedlungen und Einzelgebäuden beispielsweise beim Abfallmanagement. Während der Pandemie haben die Haushaltsabfälle im 73.000 Wohnungen umfas-



Agil bleiben, während andere im Homeoffice sitzen: Wer Immobilien auch im Lockdown effizient bewirtschaften will, braucht eine digitale Infrastruktur, die die unterschiedlichen Teams optimal vernetzt.

Fotos: ALBA Facility Solutions

Wenn alles funktioniert, bemerken Mieter und Nutzer der Gebäude gar nichts von der Arbeit eines Facility Managers. Wie verändert sich jedoch die Bewirtschaftung eines Gebäudes, wenn der Alltag so starke Ausnahmesituationen hervorbringt wie während Corona?

senden Bestand der Berliner degewo um 15 Prozent zugenommen. Die Zusammensetzung der Abfälle hat sich ebenfalls verändert. Derzeit enthält der Müll mehr Glas und Kunststoffverpackungen, weil die Menschen zu Hause mehr Mahl-

zeiten zu sich nehmen und mehr bestellen. „Auch wenn mehr Abfall anfällt, wollen wir den Mietern signalisieren, dass ihre Abfälle wertvolle Rohstoffe sind, die nicht einfach weggeworfen, sondern dem Wirtschaftskreislauf in der einen oder anderen

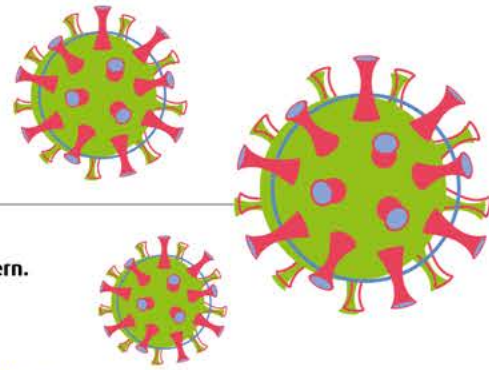
Form wieder zugeführt werden“, sagt Petersen. Ausgenommen von der Müllsortierung sind lediglich infektiöse Abfälle. Diese lassen sich an der von den Ländern vorgeschriebenen Mehrfachverpackung erkennen. Zudem sind in Quarantäne lebende Haushalte aufgefordert, auch ihren Verpackungsabfall über die Restmülltonne zu entsorgen. „Bisher sind keine Fälle bekannt, bei denen sich Personen durch Berührung von kontaminierten Oberflächen mittels Kontaktinfektion angesteckt haben. Dennoch ist dieser Übertragungsweg nicht auszuschließen und wir streben maximalen Schutz für Mieter und Mitarbeiter an“, so Petersen.

Die Spender turnusmäßig betanken oder eine digitalisierte Füllstandsübermittlung einrichten

Ein höheres Schutzbedürfnis und ein größeres Maß an Reinlichkeit sind auch im Inneren ein Thema. Das betrifft vor allem die Handläufe in Treppenhäusern, aber auch Türklinken und andere berührungsintensive Flächen, die in vielen Wohnhäusern, aber auch in öffentlichen Gebäuden mit größerer Gründlichkeit und höherer Leistungsdichte gereinigt werden sollen. Bereits patentiert ist ein Minispender der – über einer Türklinke angeklebt – automatisch eine Dosis Desinfektionsmittel versprüht, wenn die Klinke berührt und die Tür geöffnet wird. Bei solchen automatisierten Lösungen stellt sich allerdings die Frage, wer die jeweiligen Spender mit ihren kleinen Flüssigkeitsbehältern bei Bedarf wieder auffüllt. Eine Lösung wären die Reinigungsteams, die bei ihren turnusmäßigen Touren auch die Behälter betanken könnten. Eine »

ÜBERSICHT DIE PANDEMIE – AUSGEWÄHLTE AUSWIRKUNGEN AUF DAS FM

Die aus Kontaktbeschränkungen und Hygieneauflagen resultierenden Herausforderungen lassen sich durch einen hohen Digitalisierungsgrad sowie durch agiles Management meistern. Die Pandemie könnte auch im Facility Management auf mehreren Ebenen zu einem Innovationstreiber werden.



Änderungen bei den Kunden

Auswirkungen für den Facility Manager

<p>Mieter halten sich wegen Homeoffice häufiger als sonst in ihren Wohnungen auf. Schadensmeldungen gehen nicht mehr vor allem morgens zwischen 7.30 und 9.00 Uhr ein und vorzugsweise montags, sondern über den ganzen Tag verteilt.</p>	<p>Für die ebenfalls aus dem Homeoffice tätigen Service-Center bedeutet dies, dass sie ihre Kräfte in mehrere Schichten einteilen. Sie müssen zu nahezu jeder Tageszeit arbeitsfähig sein. Denn Qualitätsziele, wie 80 Prozent der Anrufe innerhalb von 20 Sekunden anzunehmen, bleiben auch im Lockdown bestehen.</p>
<p>Trotz häufigerer Instandsetzungsanfragen soll auch im Instandsetzungsmanagement das Service Level gehalten werden.</p>	<p>Für 80 Prozent der häufigeren Schadensmeldungen sollten noch beim ersten Gespräch Handwerkertermine vereinbart werden. Agiles Management und ein hoher Digitalisierungsgrad sind hierbei wichtige Voraussetzungen für rasche Anpassungen an neue Tagesrhythmen und Kontaktbeschränkungen.</p>
<p>Mieter verlangen, auch in der aktuellen Ausnahmesituation zeitnah zufriedenstellende Services zu liefern.</p>	<p>Ein Muss: digitale Budgetverwaltung, Transparenz, Zuverlässigkeit in der Leistungserbringung und Qualitätsmanagement</p>
<p>Mehraufwand gibt es in den jeweiligen Siedlungen und Einzelgebäuden beispielsweise beim Abfallmanagement. Während der Pandemie haben die Haushaltsabfälle im 73.000 Wohnungen umfassenden Bestand der Berliner degewo um 15 Prozent zugenommen.</p>	<p>Die Mitarbeiter sortieren in Mehrarbeit den Müll vor Ort und kümmern sich um die Reinhaltung der Müllplätze. Ausgenommen von der Sortierung sind infektiöse Abfälle.</p>
<p>Handläufe in Treppenhäusern, aber auch Türklinken und andere berührungssensitive Flächen sollen in vielen Wohnhäusern, aber auch in öffentlichen Gebäuden mit größerer Gründlichkeit und höherer Leistungsdichte gereinigt werden.</p>	<p>Bereits patentiert ist ein Minispender der – über einer Türklinke angeklebt – automatisch eine Dosis Desinfektionsmittel versprüht, wenn die Klinke berührt und die Tür geöffnet wird. Bei solchen automatisierten Lösungen stellt sich allerdings die Frage, wer die jeweiligen Spender mit ihren kleinen Flüssigkeitsbehältern bei Bedarf wieder auffüllt. Eine Lösung wären die Reinigungsteams, die bei ihren turnusmäßigen Touren auch die Behälter betanken könnten. Eine andere Möglichkeit wäre eine digitalisierte Füllstandsübermittlung, sodass bedarfsgerecht befüllt werden könnte. Damit würden ungewollt leere Behälter verhindert.</p>
<p>In Büros und öffentlichen Gebäuden sind eher weniger Menschen unterwegs.</p>	<p>Aufgrund dieser geringeren Anwesenheit können Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten derzeit teilweise auch während der Kernarbeitszeiten durchgeführt werden, ohne dass es zu Einschränkungen im Restbetrieb kommt. Das betrifft etwa Kälte- und Klimatechnik und die Digitalisierung der Ablesegeräte und -vorgänge, aber auch die Fensterreinigung.</p>
<p>Kontaktbeschränkungen, Abstandswahrung</p>	<p>Wenn es darum geht, die Erbringung einer Leistung zu dokumentieren, macht das heute der Mitarbeiter oder die Mitarbeiterin und nicht die Mieterseite.</p>
<p>Mieterwechsel: Mit der Planung der Maßnahmen kann derzeit häufig erst begonnen werden, wenn der Haushalt bereits ausgezogen ist. Das bedeutet je nach der Zahl der erforderlichen Gewerke eine Verzögerung bei der Neuvermietung von bis zu drei Monaten, wobei sich das in der Regel immer erforderliche Malerhandwerk oft als Nadelöhr erweist.</p>	<p>Wichtig ist mehr denn je ein guter Kontakt zu den einzelnen Gewerken. Diese sind derzeit noch aufwändiger in ihrer Koordination. Doch diese lohnt sich: Denn Verzögerungen bei der Anschlussvermietung haben negative Auswirkungen auf das verfügbare Wohnungsangebot.</p>
<p>Die Erstvermietung von Wohnungen ist in der Pandemie zu einer anspruchsvollen Aufgabe geworden.</p>	<p>Insbesondere bei größeren Vorhaben erfordert dies aktuell eine minutiöse Planung, nach der es Besichtigungstermine in Musterwohnungen nur nach vorheriger Online-Anmeldung gibt. Zudem muss mittels eines großzügigen Wartebereichs beziehungsweise der Abholung der Interessenten sichergestellt werden, dass die Personen nur einzeln beziehungsweise in zu einem Haushalt gehörenden Gruppen in die Musterwohnung gelangen und dort genügend Desinfektionsmittel und Masken sowie gegebenenfalls abwischbare Unterlagen (Pläne, Ausstattungslisten) vorhanden sind.</p>

andere Möglichkeit wäre eine digitalisierte Füllstandsübermittlung, sodass bedarfsgerecht befüllt werden könnte. Damit würden ungewollt leere Behälter verhindert.

Derzeit können viele Arbeiten auch während der Kernarbeitszeit durchgeführt werden

Während in Wohnhäusern aktuell häufig mehr Menschen vor Ort sind als vor der Pandemie, führen Kontaktbeschränkungen dazu, dass in Büros und öffentlichen Gebäuden eher weniger Menschen unterwegs sind. Aufgrund dieser geringeren Anwesenheit können Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten derzeit teilweise auch während der Kernarbeitszeiten durchgeführt werden, ohne dass es zu Einschränkungen im Restbetrieb kommt. Im Augenblick wird in Büros sehr viel Kälte- und Klimatechnik optimiert. Dabei gilt es zu schauen, welche Ablesegeräte und -vorgänge sich noch digitalisieren lassen. Aber auch Fensterreinigungen sind deutlich leichter zu organisieren, wenn das Gros der Mitarbeiter abwesend ist. Die Auslastung der Mitarbeiter im Objektbetrieb bleibe dabei insgesamt etwa konstant. Vermehrten Aufwendungen, wie beispielsweise durch die Montage und regelmäßige Befüllung von Spendern für Desinfektionsmittel an Türen und Aufzügen, stünden reduzierte Reinigungszyklen in weniger frequentierten Bereichen gegenüber.

Informationen zu Kontaktbeschränkungen und zur Maskenpflicht werden in der Regel von den Mietern oder den Eigentümern im Gebäude angebracht. Auf Wunsch übernimmt das aber auch der Facility Manager für sie. Kontaktbeschränkungen müssen auch von den Mitarbeitern selbst eingehalten werden. „Wenn aktuell beispielsweise zwei Mitarbeiter oder unterschiedliche Gewerke für



„Der Lockdown bedeutet für uns, dass wir viele Prozesse neu justieren und manche komplett umstellen mussten. Das beginnt bei der Annahme von Mieteranfragen in unserem Service-Center und endet beim Abfallmanagement.“

Nils-Peter Petersen, Geschäftsführer der ALBA Facility Solutions GmbH

eine Reparatur erforderlich sind, sollten diese möglichst in getrennten Fahrzeugen anreisen. Wenn es darum geht, die Erbringung einer Leistung zu dokumentieren, macht das heute der Mitarbeiter oder die Mitarbeiterin und nicht die Mieterseite“, sagt Petersen. Durch diese auch bei Paketdiensten übliche Praxis könne der Abstand zum Mieter gewahrt bleiben. Ein hoher Digitalisierungsgrad ist eine wichtige Voraussetzung für solche effizienten Vorgehensweisen.

Für größere Herausforderungen sorgt das Prinzip der Kontaktminimierung insbesondere beim Mieterwechsel in Wohnungen. Denn solange das Mietverhältnis läuft, sind die Mieter nicht verpflichtet, jemanden in die Wohnung zu lassen. Das heißt: Bis zu dem Tag, an dem die Schlüssel zurückgegeben werden, besteht oft auch keine Möglichkeit, den eventuell erforderlichen Renovierungsaufwand zu prüfen. Somit kann mit der Planung der

Maßnahmen erst begonnen werden, wenn der Haushalt bereits ausgezogen ist. Das bedeutet je nach der Zahl der erforderlichen Gewerke eine Verzögerung bei der Neuvermietung von bis zu drei Monaten, wobei sich das in der Regel immer erforderliche Malerhandwerk oft als Nadelöhr erweist – auch weil viele Mieter aufgrund des nicht beaufsichtigten Auszuges auf Schönheitsreparaturen verzichten. Auch durch die gute Auslastung weiterer Gewerke und die insgesamt aufwändigere Koordination entstehen Verzögerungen bei der Anschlussvermietung mit negativen Auswirkungen auf das verfügbare Wohnungsangebot.

Um diese wenigen neuen Mietwohnungen, die aktuell auf den Markt kommen, konkurrieren derzeit viele Interessenten. Deshalb ist auch die Erstvermietung von Wohnungen in der Pandemie zu einer anspruchsvollen Aufgabe geworden. Insbesondere bei größeren Vorhaben erfordert dies aktuell eine minutiöse Planung, nach der es Besichtigungstermine in Musterwohnungen nur nach vorheriger Online-Anmeldung gibt. Zudem muss mittels eines großzügigen Wartebereichs beziehungsweise der Abholung der Interessenten sichergestellt werden, dass die Personen nur einzeln beziehungsweise in zu einem Haushalt gehörenden Gruppen in die Musterwohnung gelangen.

Neben der Neujustierung oder Komplettumstellung der Prozesse sind es aktuell vor allem eine größere Sorgfaltspflicht gegenüber den Mitarbeitern und Mietern und der damit verbundene Mehraufwand, die die Arbeit eines Facility Managers während der Pandemie prägen. Die aus Kontaktbeschränkungen und Hygieneauflagen resultierenden Herausforderungen lassen sich durch einen hohen Digitalisierungsgrad sowie durch agiles Management meistern. So könnte die Pandemie auch im Facility Management auf mehreren Ebenen zu einem Innovationstreiber werden.