

Königsdisziplin

FACILITY MANAGEMENT ■ Der Kunde ist König – doch wie gut werden die Leistung der Facility-Management-Dienstleister bewertet?

Von Bianca Diehl



FOTO: ISTOCK

Property Manager. Insgesamt nahmen 110 Objektmanager und Steuerer der FM-Dienstleister an der Befragung teil.

Eine ähnliche schlechte Beurteilung (3,5) gab es noch für das Aufzeigen von Kostenoptimierungspotenzialen und ihre Umsetzung. Am besten punkten die FMler bei der Erreichbarkeit (2,2) sowie bei Qualität des Hausmeisters beziehungsweise Haustechnikers und der Qualität der Abwicklung von Kleininstandhaltungen (beides 2,4). Sowohl für die allgemeine als auch für die technische Kompetenz erhielten die Dienstleister eine Durchschnittsnote von 2,73. Bei der infrastrukturelle Kompetenz fällt die durchschnittliche Bewertung etwas besser aus mit 2,65, die ökonomische und unternehmerische Kompetenz allerdings wieder schlechter mit 2,86.

Bei der genaueren Befragung der Property Manager wird klar, dass Defizite in der Kommunikation zu einer gefühlten Schlechtleistung führen. Sie erwarten, dass nach einer guten Erreichbarkeit ein klarer Prozess mit einem hohen Dienstleistungsverständnis und guter Managementqualität steht. Es wird eine große Kompetenz beim Energiemanagement eingefordert, dabei wird die fachliche Kompetenz besser benotet als die Managementkompetenz. Schwachstellen gibt es vor allem in der Leistungsdokumentation. Doch nicht nur die Leistungsdokumentation der technischen, auch die der infrastrukturellen Kompetenz ist nach Ansicht der Befragten verbesserbar.

Auffällig schlecht wurde auch die Personalpolitik und -kontinuität bewertet. Zudem zeigen die FMler Kostenoptimierungspotenziale zu selten proaktiv auf – meinen jedenfalls die Property Manager.

Über den Gesamtmarkt wird das Preisniveau zu 65 Prozent als „marktdurchschnittlich“ eingeschätzt. Immerhin 21 Prozent bewerten das Preisniveau

ihres FMlers aber als „hochpreisig“ – in Brandenburg und Sachsen sind es gar 50 beziehungsweise 56 Prozent.

Immerhin können einige FMler mit ihrer Bekanntheit punkten: 95 Prozent kennen die Wisag. Den besten Ruf genießt jedoch Goldbeck.

Bei der Bewertung der Leistungen insgesamt kommt Cofely im Vergleich der großen Unternehmen mit mehr als 300 Millionen Euro Umsatz auf den ersten Platz, bei den kleineren Unternehmen ist Sauter FM auf Rang eins. Auch bei der allgemeinen Kompetenz positioniert sich Cofely auf Platz eins vor Dr. Sasse und ISD. Im Bereich technische Kompetenz liegt ISD vor Cofely gefolgt von Dr. Sasse und Goldbeck, die um Platz drei wetteifern. Hier konnten FMler mit Bauhintergrund keinen Kompetenzvorsprung erzielen. Spezialisierung half auch im Segment infrastrukturelle Kompetenz nicht, wo sich neben Cofely Sauter, Goldbeck, RGM und Etna Plätze sichern konnten.

Zufriedenheit im Südwesten

Heruntergebrochen auf die Bundesländer wird das Qualitätsniveau der FMler in Baden-Württemberg mit 2,42 insgesamt am besten beurteilt. Hier sehen die Property Manager auch die Betreiberpflicht zu 93 Prozent vorbildlich durch die FMler erfüllt. Die schlechtesten FMler arbeiten, laut Befragung, im Durchschnitt in Niedersachsen und Hamburg (3,01). Im Stadtstaat wird der Betreiberpflicht nach Auffassung der Befragten durch die FMler nur zu zehn Prozent voll erfüllt.

In Bayern dominiert Hochtief und liegt mit Vorsprung und hoher Erfüllung auf Platz eins. In Berlin macht Sauter das Rennen vor Wisag und Hochtief. Dr. Sasse liegt in Hamburg mit Abstand auf Platz eins. Es folgen Strabag und Wisag. Cofely verweist in Hessen Hochtief und Goldbeck auf die Plätze zwei und drei. Die RGM kann sich in Nordrhein-Westfalen sicher vor Hochtief und Wisag positionieren.

Aus all diesen Einschätzungen folgt, dass in Baden-Württemberg 90 Prozent der Befragten ihren Facility Manager weiterempfehlen würden – in Sachsen würden dies jedoch nur 56 Prozent tun. Insgesamt liegt die Weiterempfehlungsquote zwischen 63 und 87 Prozent. ■

Nein, Energiemanagement und -benchmark scheinen nicht die Vorzeigedisziplin der deutschen Facility Management (FM) Dienstleister zu sein. Beim gerade erschienenen Facility Management Report 2013 von Bell Management Consultants mussten sich die hier mit Schulnoten (eins bis sechs) bewerteten Unternehmen mit der schlechtesten vergebenen Bewertung, einer 3,6, abfinden.

Und wer hat dieses harsche Urteil in einer Disziplin gefällt, in der sich doch gerade zahlreiche FMler etablieren wollen? Die Property Manager, also diejenigen, die die Leistung der Dienstleister am besten einschätzen können. Die Befragung konzentrierte sich auf deutsche