
IMMOBILIENZEITUNG

FACHZEITUNG FÜR DIE IMMOBILIENWIRTSCHAFT

Ein Beitrag aus der Immobilien Zeitung Nr. 50/2014 vom 18.12.2014

www.immobilien-zeitung.de

MEINUNG

Mitarbeiter werden vernachlässigt

Immobilienunternehmen versuchen ständig, ihre Prozesse zu optimieren und ihre Leistungen zu verbessern. Dass das häufig nicht gelingt, liegt nach Meinung von Regina Zeitner, Professorin für Facility-Management an der Hochschule für Technik und Wirtschaft Berlin, meistens am Faktor Mensch.

U nabhängig davon, mit welchen Unternehmen der Immobilienwirtschaft man spricht, die Diskussion über die mangelnde Qualität von Leistungen, wie z.B. der Reinigung, der Betriebskostenabrechnung oder der Verfolgung von Gewährleistungsmängeln, ist allgegenwärtig. Dabei werden ringsum neue Strategien entwickelt, die IT-Systeme optimiert und Prozesshandbücher erstellt – alles für eine bessere Qualität. Seit über 20 Jahren verfolge ich diese Debatte, sehe aber keine wirkliche Veränderung.

Beispiel Objektdokumentation: Ist es nicht eine verkehrte Welt, wenn in Zeiten von Schlagzeilen wie „Building Information Modeling kommt“ die Grundrisspläne häufig nur in Papierform vorliegen und Schnitte leider nicht gefunden werden konnten?



Regina Zeitner. Bild: HTW Berlin

meiner Meinung nach zu oft vernachlässigt: die Mitarbeiter, die die Vorgaben umsetzen sollen. Ist es wirklich immer nur fehlende Motivation? Ist es nicht oft auch mangelnde Identifikation mit der Tätigkeit und ein gewisses Maß an Hil-

Beispiel Reporting: Weil die Qualität der Basisdaten nicht stimmt, werden die Kennzahlen für die Vorstandssitzung ein weiteres Mal per Hand ausgerechnet und über Excel-Grafiken visualisiert. Beispiel Prozesse: Das Unternehmen hat alle Prozesse aufgenommen, ein Prozesshandbuch erstellt und – um dem Personal einen Anreiz zu geben, sich damit zu beschäftigen – einen kapitalen Fehler darin versteckt. Demjenigen, der diesen Fehler als erstes entdeckt, wird eine beachtliche Prämie versprochen. Die Prämie wird nie abgeholt.

Ein entscheidendes Kriterium wird

losigkeit und Überforderung? Nehmen wir den Sachbearbeiter, der vor seinem Bildschirm sitzt und Daten eingeben soll. Gerade erst gab es das zweite Update in diesem Jahr, die Oberfläche ist neu und verwirrend und da ist schon wieder ein neues Datenfeld. Ist Ihrem Mitarbeiter klar, warum er diese Daten eingeben muss und was diese Informationen für das Unternehmen bedeuten? Weiß er, dass die Datenqualität ein wichtiger Wettbewerbsfaktor im Immobilienmarkt ist und dass er mit seinen Detail-Kennzahlen dazu beiträgt, die Entwicklung seiner Firma zu unterstützen, und damit auch seinen eigenen Arbeitsplatz sichert?

Natürlich sind Prozesse zu optimieren, Schnittstellen zu definieren und leistungsfähige IT-Systeme vorzuhalten. Aber die Umsetzung erfolgt durch die Mitarbeiter. Wie begeistert man diese also für Vorgaben? Der Schlüssel zu einem besseren Ergebnis ist mit Sicherheit eine positive Unternehmenskultur: Beteiligen Sie Ihr Team stärker an der Entwicklung und Optimierung der Prozesse, dann erzielen Sie eine stärkere Identifikation mit der Leistung und damit auch eine bessere Qualität.