



FOTO: DIC ONSITE

Marc Balkenhol

„Schnittstelle fehlt“

MIETERZUFRIEDENHEIT ■ Der Tenant Risk Monitor, kurz TriMo, misst seit 2010 die Zufriedenheit von Mietern. Auf der Vermieterseite ist die Teilnahme am TriMo auch für Unternehmen interessant, die ihr Asset und Property Management selbst vorhalten. Zu den Ergebnissen des TriMo sprach immobilien**manager** mit Marc Balkenhol, Geschäftsführer von DIC Onsite.

II Was hat die DIC Asset AG bewegt, am Tenant Risk Monitor teilzunehmen?

MARC BALKENHOL: Mieter sind unser wichtigstes Gut. Wir wollten aus einer neutralen Quelle erfahren, wie zufrieden unsere Mieter mit unseren Management-Leistungen sind. Der TriMo stellt die dazu erforderlichen Kennzahlen bereit. 2011 konnten wir uns auf anonymisierter Basis mit fünf anderen großen institutionellen Bestandshaltern vergleichen.

II Welchen Nutzen haben die Ergebnisse für Ihre Arbeit?

MARC BALKENHOL: Befragt wurden insgesamt 120 Mieter des Top-/Premium-Segments, die auch Frei- und Klartext jenseits der vorgefassten Fragestellungen zu Protokoll gegeben haben. Wir sehen jetzt klarer, welche Probleme unsere Kunden haben. Warum Mieter möglicherweise unzufrieden sind beziehungsweise welche Bedürfnisse Sie haben, erfährt man ja teilweise erst anlässlich der Kündigung.

II Mit der DIC Onsite erbringt die DIC Leistungen des Asset und Property Managements weitgehend selbst – im Gegensatz zu der Mehrzahl Ihrer Wettbewerber. Macht sich das in den Noten bemerkbar?

MARC BALKENHOL: Richtig, wir sind eine der wenigen Bestandshalter, die auch das PM im eigenen Haus vorhalten. Mit der Teilnahme am TriMo wollten wir unter anderem feststellen, ob sich dieser Mehraufwand in einem höheren Zufriedenheitsgrad der Mieter niederschlägt. Im Großen und Ganzen hat die Befra-

gung unseren Ansatz bestätigt. Unsere Durchschnittsnote ist eine 2, in einzelnen Bereichen liegen wir sogar etwas besser. Generell überraschend war für mich, dass alle Teilnehmer ihre Schwachstellen an denselben Punkten haben.

II Welche Punkte sind das?

MARC BALKENHOL: Die Statusrückmeldung nach einer Mängelanzeige funktioniert oft nicht. Der Mieter ruft an, beispielsweise weil der Fahrstuhl stehen geblieben ist. Der Fahrstuhl lässt sich aber nicht umgehend wieder in Gang setzen, weil das Technische Facility Management erst auf ein bestelltes Ersatzteil warten muss. Davon aber erfährt der Mieter meist nichts und wundert sich, weil aus seiner Wahrnehmung heraus nichts passiert.

II Woran liegt das?

MARC BALKENHOL: Es fehlt an einer einheitlichen Prozessplattform für das bekanntlich von so gut wie allen Marktteilnehmern an Dienstleister vergebene Facility Management. Deshalb gibt es auch keine einheitliche Schnittstelle zwischen dem Facility Management und den übrigen Leistungsebenen.

II Das ist nicht die einzige Schwachstelle.

MARC BALKENHOL: Allerdings. Die Benotung des Bereiches Nebenkostenabrechnung fällt ebenfalls deutlich ab. Das ist ja immer ein leidiges Thema, und jede Steigerung von Kosten erzeugt rasch ein „Geschmäcke“ von Kostenumlagen auf den Mieter.

II Sind hier Gegenmaßnahmen möglich?

MARC BALKENHOL: Man kann nur eine möglichst umfassende Transparenz schaffen und die Abrechnung proaktiv erläutern beziehungsweise mit Vergleichskennzahlen hinterlegen. Das schafft mehr Verständnis und Vertrauen. Vielleicht noch ein Wort zu den positiven Ergebnissen des TriMo – die Bewertung der Professionalität von Asset und Property Management zeigt, dass es hier deutliche Fortschritte gegeben hat.

II Es gibt aber weitere Bereiche, in denen es im Durchschnitt nur zu einer „3 plus“ reicht – schnelle Ausführung und Problembeseitigung, kurze Reaktionszeiten, flexibles Verhalten in besonderen Fällen und Präsenz des Property Managers vor Ort. Kann es sein, dass Unternehmen, die Property Management-Leistungen an Dienstleister vergeben, dafür schlicht zu wenig Budget einräumen?

MARC BALKENHOL: Wenn, dann sparen sie am falschen Ende. Niemand kann für unter zwei Prozent der Nettokaltmiete ein optimales Property Management erwarten.

II Das Asset Management bekommt im TriMo bessere Noten als das Property Management. Liegt das nicht in der Natur dieser unterschiedlichen Aufgabebereiche?

MARC BALKENHOL: Ja, weil Mieter von den Asset Managern weder eine Präsenz im Objekt noch kurzfristige Lösungen für auftauchende Probleme erwarten. Der Property Manager hat wesentlich

MASSEINHEITEN FÜR MIETENZUFRIEDENHEIT

Der erste Tenant Risk Monitor (TriMo) von Bell Management Consultants startete 2010, mit fünf Unternehmen: IVG Immobilien AG, RREEF, Archon Group, Generali Immobilien und Union Investment. Der TriMo besteht aus zwei Phasen. In der ersten Phase werden die Mieter befragt. In der zweiten Phase fassen die Researcher die Aussagen zu Schulnoten für die abgefragten Kriterien zusammen. Um statistisch verwertbare Daten zu erzeugen, müssen mindestens 80 Mieter auf die Befragung antworten. Bislang hat jede TriMo-Runde diesen Wert deutlich überschritten.

Jedes der teilnehmenden Unternehmen erfährt die eigenen Noten und die Durchschnittswerte des gesamten Teilnehmerkreises. Konkrete Noten anderer Teilnehmer erfährt es nicht.

Erste Wirkungen lassen sich bereits feststellen. „Unternehmen, die wiederholt teilgenommen haben, konnten im Durchschnitt eine Verbesserung in der Benotung erreichen“, sagt Thomas Wenzel von Bell Management. Der TriMo kann

Tenant Risk Monitor – die Ergebnisse 2011

Bewertungskriterien (Betreuungsprozess im Property Management)	Markt-Mittelwert
Betreuungskompetenz des Ansprechpartners im PM	2,5
Verlässlichkeit bei Zusagen und Vereinbarungen	2,5
Schnelle und einfache Erreichbarkeit	2,5
Kurze Reaktionszeit bei Anfragen und Problemen	2,7
Schnelle Ausführung und Problembeseitigung	2,9
Statusrückmeldung zum Sachstand	2,8
Freundlichkeit des Ansprechpartners im PM	2,1
Flexibles Verhalten in besonderen Fällen	2,7
Präsenz des Property Managers vor Ort	2,7

Quelle: Bell Management Consultants/immobilienmanager

auch Hinweise zur Bewertung von Dienstleistern geben. „Auf Wunsch errechnen wir für Teilnehmer aus einzelnen Detailkriterien Prüf- und Steuerungskennzahlen“, berichtet Wenzel. „Wer mehrere Property Manager beauftragt hat, kann diese anhand der Kennziffern vergleichen. Einige Unternehmen haben die Kennzahlen auch mit Bonus-Malus-Regelungen verknüpft.“ Intern macht der TriMo das Thema Mieterzufriedenheit für teilnehmende Unter-

nehmen also offensichtlich transparenter und besser steuerbar. Eine der erhofften externen Wirkungen ist allerdings ausgeblieben: Nach wie vor fragen Investoren vor dem Kauf von Büro-Objekten den Stand der Mieterzufriedenheit im Haus nicht ab.

Im kommenden Jahr will Bell Management den TriMo auf eine neue Ebene heben. Dann sollen die Mieter teilnehmender Unternehmen in Europa befragt werden.

häufiger Kontakt mit den Mietern und deshalb eine deutlich höhere Visibilität.

ii Folgt auf die Outsourcing- nun eine In-sourcing-Welle?

MARC BALKENHOL: Ich gehe davon aus, dass große Gesellschaften weiterhin out-sourcen werden. Wir haben bekanntlich einen anderen Standpunkt. Unser Portfolio besteht aus Immobilien mit höheren Managementanforderungen, die wir deshalb auch selbst intern steuern wollen. Unsere Mitarbeiter schauen durch die Eigentümerbrille, das ist uns wichtig. **ii**

Das Gespräch führte
Christof Hardebusch.

im digital

In unserer App für iPad und iPhone sowie in unserem eMagazine, das Sie auf unserer Internetseite www.immobilienmanager.de finden, gibt es den Artikel zum Tenant Risk Monitor aus dem vorigen Jahr als ergänzende Information.