

#03 2016

# SO

PLANEN  
BAUEN  
LEBEN



EHL IMMOBILIEN - Zertifiziert und ausgezeichnet.

Vermittlung | Verwaltung | Bewertung | Baumanagement

Prinz-Eugen-Straße 8-10, 1040 Wien  
T +43-1-512 76 90 | F +43-1-512 76 90-20 | office@ehl.at

[www.ehl.at](http://www.ehl.at)

An International  
Associate of 



Wir leben  
Immobilien.



# AUTOMATISCH SAUBER

270.000 MENSCHEN ARBEITEN IN ÖSTERREICH IM BEREICH GEBÄUDEDIENSTLEISTUNGEN. DER MARKT WÄCHST ABER NUR MINIMAL UND DIE AUTOMATISIERUNG DROHT JOBS AUSZURADIEREN.

TEXT: HEIMO ROLLETT

**A**lles wird digital, warum soll davon ausgerechnet das Facility Management nicht betroffen sein? Genauer: Facility Services sind in höchstem Maße davon bedroht, von Automatisierung und Robotern ersetzt zu werden. Das glauben zumindest die einen, wie etwa Alexander Redlein, Leiter des Instituts für Immobilien und Facility-Management an der TU Wien. Mit einer Studie zur Automatisierung versetzte Redlein im Sommer die Öffentlichkeit in Aufregung. In ihr berechnete er, dass in Österreich rund 270.000 Menschen in der Branche für Gebäudedienstleistungen beschäftigt sind und 30 Prozent davon der Automatisierung zum Opfer fallen könnten. „Vor allem bei schlecht qualifiziertem Personal kann es zu markantem Stellenabbau kommen“, meint der Professor. Gut ausgebildete Mitarbeiter würden hingegen verstärkt in der Branche eine Beschäftigung finden, glaubt der TU-Professor.

Das Argument ist nachvollziehbar. Rasenmähen, reinigen – das schafft Technologie mit links. Gerade Gebäudeservices können leichter von Robotern übernommen werden, das Management hingegen nicht. „Wir haben das Forschungscluster FM und die Innovationsplattform Facility Services gegründet, auf der sich führende Anbieter mit den Topforschern austauschen, denn Innovation führt hier zu wichtigen Wettbewerbsvorteilen.“ Spannend hierbei ist, dass sich Grundlegendes verändern könnte: Facility-Unternehmen stellen oft Personal zur Verfügung. Sie müssten sich zu einem Technologieberatungs- und -wartungsunternehmen wandeln. Außerdem könnten Maschinen dann reinigen, wenn wirklich

schmutzig ist. Weil: Es muss ja nicht jeden Dienstag geputzt werden, sondern dann, wenn der Dreck rumliegt – Stichwort Internet of Things.

## NOCH IMMER OPTIMIERUNGSPOTENZIAL

Und dann gibt es die andere Seite: Christian Höger etwa, der als Sachverständiger tätig ist und als unabhängiger Experte Reinigungsleitungen optimiert. Höger: „Technische Weiterentwicklungen finden in vielen Bereichen statt, auch in der Gebäudereinigung. Jedoch kann ich mir nicht vorstellen, dass Roboter in großem Ausmaß die Reinigung alleine erledigen werden, sodass der Kunde auch einen Vorteil davon hat, da Reinigung ein Handwerk ist und auf zu viele Unregelmäßigkeiten Rücksicht



„VOR ALLEM BEI SCHLECHT QUALIFIZIERTEM PERSONAL KANN ES ZU MARKANTEM STELLENABBAU KOMMEN.“

ALEXANDER REDLEIN

nehmen muss. Im Detail werden Anwendungstechniken und das dazugehörige Reinigungsequipment laufend verbessert, um die schwere körperliche Arbeit zu vereinfachen“ Außerdem würden die Kosten der Arbeitskraft in diesem Bereich immer recht günstig bleiben und: Wer will sich mit noch mehr Technologie-Problemen und -Systemen rumschlagen, wenn diese im Verhältnis zum Aufwand keinen echten Vorteil bringen? Die Gebäudeeigentümer bzw. -mieter haben das Thema Reinigung jetzt schon nicht auf ihrer Prioritätenliste ganz oben, was aus betriebswirtschaftlicher Sicht idiotisch ist.“ Höger rechnet vor: „Bei durchschnittlichen Reinigungsleistungen in einer modernen Bürofläche kann man einen Durchschnittswert von 2,60 Euro/m<sup>2</sup> pro Monat annehmen.“ Rechnet man die 2,60 auf ein Büro mit 3.500 Quadratmetern hoch, wird schnell ersichtlich, dass die Reinigung mit fast 110.000 Euro (oder auch mehr) im Jahr zu Buche schlägt. Genug Potenzial, um „einzusparen“, wobei das der falsche Begriff sei. „Man kann fast immer Geld sparen, wichtig ist aber vor allem, dass man sich überlegt, was man braucht, und es dann auch bekommt. Es gibt nur eine Kosten-Bandbreite, und keinen richtigen oder falschen Preis“, ist Höger wichtig zu betonen. Beispiel: Ein Bürohaus mit 3.500 Quadratmetern Nutzfläche kostet einmal 1,40 Euro/m<sup>2</sup> im Monat und ein anderes Mal 3,80. Beide Preise haben ihre Berechtigung. Warum? In beiden Häusern sind die Kunden zufrieden; im ersten Fall sind die Leistungen der Reinigung knallhart aufs Mindeste reduziert, im anderen Preis sind zahlreiche Leistungen für die Mitarbeiter, wie frisches Obst, inkludiert,

ebenso sind die Reinigungskräfte acht Stunden anwesend, was auch einer sozialen Verantwortung entgegenkommt. Sie pflegen die Pflanzen, versorgen die Mitarbeiter mit Getränken, die Kaffeemaschinen werden entkalkt und nicht nur abgewischt, die Toiletten werden drei Mal am Tag gereinigt, der Geschirrspüler wird aus- und eingeräumt etc. Deswegen ist Höger überzeugt, dass nicht alles in Zahlen messbar ist – etwa die Demotivation der Mitarbeiter, wenn sie ihr Geschirr selbst in den Geschirrspüler räumen müssen, was meist ohnehin nicht funktioniert. Erledigt das die Reinigungskraft, ist für eine bessere Stimmung, und auch für mehr Produktivität, gesorgt (denn die Reinigungskraft kostet weniger als der Mitarbeiter, der seine Zeit für Projekte aufwenden soll). Und ersteres kann wiederum gar nicht von Robotern erledigt werden.

## MARKTVOLUMEN: FÜNF MIO. EURO

Ob von Maschinen oder von Menschenhand, gereinigt werden muss in und um Gebäude genauso, wie die technische Wartung und andere Services erbracht werden müssen. Der Markt für Gebäudedienstleistungen ist ordentlich, das lässt sich schon aus der von Redlein errechneten Beschäftigtenzahl ablesen. 5,19 Millionen Euro wurden 2015 für solche Services in Österreich ausgegeben, so eine Schätzung der Interconnection Consulting. Wie überall: der Preiskampf. Zu viele Anbieter, zu geringe Marge. Das Wachstum des Gesamtmarktes ist mäßig und nur neue Zielgruppen machen der Branche Hoffnung. Gut 20 Prozent des Umsatzes der Gesamtanbieter kommen derzeit von öffentlichen Auftraggebern, so eine Studie von RESO und Reality Consult. Peter Kovacs, Vorstandsvorsitzender des Verbandes Facility Management Austria (FMA), analysiert, dass die Aufklärungsmaßnahmen der letzten Jahre Früchte tragen. „Bei den Kommunen ist das Thema Facility Management angekommen und es gewinnt immer mehr an Bedeutung – unternehmerisches Agieren ist mehr denn je gefragt. Seit einiger Zeit beschäftigt sich die FMA mit den Themen rund um das kommunale Facility Management und steht gerne mit Rat und Tat anhand von praktischen Beispielen zur Verfügung.“



„TECHNISCHE WEITERENTWICKLUNGEN FINDEN IN VIELEN BEREICHEN STATT, AUCH IN DER GEBÄUDEREINIGUNG. JEDOCH KANN ICH MIR NICHT VORSTELLEN, DASS ROBOTER IM GROSSEN AUSMASS DIE REINIGUNG ALLEINE ERLEDIGEN WERDEN, SODASS DER KUNDE AUCH EINEN VORTEIL DAVON HAT, DA REINIGUNG EIN HANDWERK IST UND AUF ZU VIELE UNREGELMÄSSIGKEITEN RÜCKSICHT NEHMEN MUSS.“

CHRISTIAN HÖGER

## COMPLIANCE ALS MOTOR

Während die meisten Studien von einem leichten Marktwachstum bei Gebäudeservices ausgehen, glauben manche, dass es wieder vermehrt zu Insourcing kommen könnte. Christian Höger führt das auf Compliance-Vorgaben in Unternehmen zurück: „Gerade in der Gebäudereinigung werden oft Leistungen zu Preisen angeboten, die unter Einhaltung der Legalität nicht machbar sind. Hier stellt sich schnell heraus, ob Verantwortung für ein Unternehmen bloß auf dem Papier steht oder ob es ein gelebter Wert ist.“ Einen Trend zur Regionalität sieht Alexander Redlein. Prominentes Beispiel: Die Drogeriemarkt-Kette dm bekennt sich zur lokalen Beschäftigung. Da können Gesamtanbieter nicht immer mithalten, außer wenn sie sich rechtzeitig darauf vorbereiten, wie es z. B. WISAG gemacht hat. Erst war ein Höllenwirbel in einem Stift in der Steiermark, als eine Lokalzeitung schrieb: „Kirchliche Institution kündigt sozial schwache Mitarbeiter.“ Selbige wurden aber von der WISAG wieder eingestellt und professionell geschult. „Wir beschäftigen nur Menschen aus der jeweiligen Region“, erzählt Brigitte Fiedler, Geschäftsführerin der WISAG Austria. Der Kurzzeitskandal wurde zu einem Vorzeigemodell für den Anbieter, denn die Gemeinde sprang bald auch auf den lokalen Outsourcing-Zug auf.



Foto: P. Dussmann GmbH

Die öffentliche Hand als Zukunftshoffnung für Service-Anbieter. Immerhin rund 20 Prozent des Umsatzes kommen bereits von Kommunen und Co.