

Coskas „technisches Modul“ von Kalo wird URBANA Gebäudemanagement. Der neue Dienstleister für die Wohnungswirtschaft

Eine gute Idee setzt sich zwangsläufig durch. Vor zwei Jahren stellte die KALO Gruppe mit Coska – Combined Services Kalo – erstmals ihr bahnbrechendes Dienstleistungskonzept für die Wohnungswirtschaft vor. Vor allem dessen damaliges „technische Modul“ läuft derart erfolgreich, dass die KALO Gruppe sich nun entschlossen hat, für dieses Modul eine neue Gesellschaft zu gründen. Die neue Gesellschaft URBANA Gebäudemanagement GmbH.



URBANA Gebäudemanagement GmbH leistet zum einen alle Dienste rund um das technische Management eines Gebäudes. Ergänzt - und das ist neu - wird es um die Dienstleistung des infrastrukturellen Sektors und einige Dienstleistungen rund um den Mieter. Mit dieser Erweiterung des Leistungsspektrums reagiert die KALO Gruppe unter anderem auf

die demografische Entwicklung, die zunehmend in die Bewirtschaftung einer Immobilie einsickert. So steigt mit dem wachsenden Anteil älterer Bewohner auch die Nachfrage nach sozialen Diensten rund um das Wohnen: das umfasst Fahrdienste oder Einkaufsservices ebenso wie die barrierefreie Modernisierung einer Wohnung oder eines Gebäudes. Auch Flächenbewirtschaftung ist in dem infrastrukturellen Segment enthalten, so zum Beispiel Müllmanagement, Gartenpflege oder Schneedienste.

Die Vorteile, das technische und das infrastrukturelle Gebäudemanagement in die Hand eines erfahrenen Dienstleisters auszulagern, liegen auf der Hand. So bringt das Outsourcing zunächst einmal eine deutlich spürbare Kostensicherheit für den Kunden. „Wir liefern Gebäudemanagement zu Festpreisen. Das Wohnungsunternehmen kann sein Budget sicher planen, es befreit sich vor allem auf dem Feld der technischen Instandhaltung von nur schwer kalkulierbaren Kostenrisiken“, bringt es Martin Schmidt, Vorstandssprecher der KALO Gruppe, auf den Punkt.

Eine kaputte Heizung, ein feuchter Fleck an der Decke, ein defektes Garagentor – Fälle wie diese sind das „Täglich-Brot“ der technischen Instandhaltung von Wohnanlagen. Das neue Gebäudemanagement-Unternehmen der URBANA, das Mitglied der KALO Gruppe ist, kümmert sich in Servicecentern vor Ort prompt und kostensicher um die individuellen Belange der Instandhaltung. Die Gebäudemanagementteams reagieren schnell und auf hohem Niveau. Die Teams vor Ort bestehen jeweils aus Fachingenieuren, Handwerksmeistern und Fachmonteuren. Es ist sicherlich der Bandbreite der Qualifikation der Teammitglieder zu verdanken, dass 70 Prozent aller Reparaturfälle vom Serviceteam selbst bearbeitet werden können. 40 bis 50 Prozent aller Reparaturfälle sind so bereits nach ein bis zwei Werktagen erledigt, 87 Prozent nach fünf Werktagen.

Die Gebäudemanagement-Teams der URBANA reagieren schnell und auf hohem Niveau. Die Teams vor Ort bestehen aus Fachingenieuren, Handwerksmeistern und Fachmonteuren; Foto URBANA

KALO Gruppe:
Der Firmenverbund KALO Gruppe besteht aus den Unternehmen URBANA, KALORIMETA Messdienste und IKW Inkassodienste. Energieerzeugung, Energielieferung, Energieerfassung, Energiemanagement und Energieabrechnung sowie vor- und nachgelagerte Energiedienstleistungen werden durch diese Gruppe abgedeckt. www.kalo-gruppe.de

Obwohl kleinere Reparaturen bis zirka 500 Euro finanziell nur ungefähr ein Zehntel des Instandsetzungsvolumens ausmachen, stellen sie zahlenmäßig doch den deutlich höheren Anteil dar und sind in der Regel damit enorm verwaltungsintensiv. Zudem wird bei der Beauftragung einzelner Handwerksfirmen mit Kleinreparaturen meist kurzfristig agiert: eine Reparatur folgt der anderen, ohne dass nach den Ursachen der Mängel geforscht wird. Die Mitarbeiter der URBANA Gebäudemanagement GmbH lösen diese Probleme effektiv. Jeder Reparaturfall wird ausführlich dokumentiert. Nur so können systematische Defekte an Bauteilen und Wohnanlagen aufgedeckt und deren Ursache nachhaltig beseitigt werden. Zudem kann der Kunde jederzeit Einblick nehmen in die Historie problematischer Fälle. Überhaupt werden alle Vorgänge für den Kunden lückenlos in einem eigenen CAFM-System dokumentiert. „Wir setzen auf Transparenz“, sagt Schmidt. Die Mitarbeiter weisen projektspezifisch in der CAFM-Software Inventaränderungen nach, erstellen regelmäßig Kostenberichte und informieren über aktuelle Vorgänge direkt im Online-Portal.

Enorm verwaltungsintensiv

Bundesweit betreut die URBANA momentan über 80.000 Wohnungen im Rahmen der pauschalen Instandhaltung, und die Zahl der Wohneinheiten nimmt weiter zu. Von den Teams vor Ort werden dabei entsprechend der Kundenwünsche unterschiedliche Strategien der Werterhaltung und Wertsteigerung unterstützt und umgesetzt. Der Kundentamm ist mit diesem Konzept seit 1994 stetig gewachsen. Damals debütierte URBANA mit der Instandhaltung von rund 5.000 Wohneinheiten der Berliner degewo, für die sie heute 23.000 Wohnungen betreut. „Im Lauf der Jahre haben wir durch die Erfahrung vor Ort unsere Prozesse immer effektiver und damit kostensicherer gestalten können“, berichtet Schmidt. Mit der Folge, dass URBANA heute in der Lage ist, über standardisierte Verträge das Gebäudemanagement nicht nur den großen und mittleren, sondern auch kleineren Wohnbauunternehmen anbieten zu können. Auch in diesem Segment hat sie bereits Erfahrung. So hat sie seit 2008 von der GWH

kostensicher gestalten

Wiesbaden mit 2.300 Wohneinheiten unter Vertrag, letztes Jahr kam die GWH Marburg mit 2.500 Wohneinheiten dazu. In Marburg kümmert sich die URBANA mit einem Rund-um-die-Uhr-Team vor Ort in allen Gewerken um die pauschale Instandsetzung (der Vertrag sieht eine Wertobergrenze bis 2.500 Euro brutto vor), zusätzlich wickelt sie anfallende Modernisierungen und Versicherungsschäden ab und wartet alle technischen Anlagen. Doch die GWH Marburg ist nicht nur in Sachen Größe ein gutes Beispiel für den neuen Geschäftsbereich. In Marburg hat die URBANA auch den Mieterservice komplett übernommen. Konkret heißt das: sie kümmert sich persönlich um die Mieter, deren Bedürfnisse, Wünsche und Probleme. Das betrifft technische Fragen ebenso wie kleine Reparatureninfrastrukturelle Fragen oder Dienste rund um die individuellen Bedürfnisse der Mieter. So organisieren die Teams vor Ort wenn nötig auch einen Krankentransport, vereinbaren Arzttermine, übernehmen Kurierdienste für die Mieter, holen in ihrem Auftrag Medikamente von der Apotheke, kaufen für die Mieter ein, nehmen Postpakete an, koordinieren Pflegedienste und vieles, vieles mehr. „Ältere Mieter möchten so lange wie möglich in ihrem vertrauten Umfeld wohnen bleiben. Wir helfen ihnen dabei, indem wir ihnen zum Beispiel die langen Wege abnehmen“, erklärt Schmidt. „Eine gute Wohnung zeichnet sich heutzutage nicht mehr nur dadurch aus, dass sie technisch einwandfrei ist. Sie braucht auch ein einwandfreies soziales Netzwerk.“

Teams vor Ort organisieren wenn nötig auch einen Krankentransport, vereinbaren Arzttermine, übernehmen Kurierdienste für die Mieter

Mit der Öffnung des technischen Gebäudemanagements für weitere Dienste aus dem infrastrukturellen und sozialen Bereich bewegt sich die KALO Gruppe freilich nicht im Versuchslabor. Allein die vielen neuen Projekte in Bremen (10.00 WE), Neustadt a.d. Weinstraße und Berlin (17.000 WE) und Marburg zeigen, wie groß der Bedarf von Wohnungsunternehmen ist, neben der Kostensicherheit, welche die Auslagerung der technischen Instandhaltung bringt, speziell älteren Mietern zu ermöglichen, lange in ihrer vertrauten Wohnung zu bleiben. Und die Nachfrage nach diesen Dienstleistungen wächst, schließlich werden die Deutschen immer älter. Nach Untersuchungen des Statistischen Bundesamtes werden im Jahr 2020 rund 25 Prozent der Deutschen älter als 65 Jahre sein.

Nachfrage nach diesen Dienstleistungen wächst

Im Jahr 2050 wird bereits fast ein Drittel der Bevölkerung das 65. Lebensjahr überschritten haben. Damit kehren sich die Zielgruppen am Wohnungsmarkt um – die potenziellen Interessenten für altersgerechte Wohnformen nehmen zu. Ältere Menschen werden zu einer immer bedeutenderen Zielgruppe, auf deren individuelle Bedürfnisse und Markterwartungen sich die Branche in den nächsten zehn bis 15 Jahren einstellen muss. Wie das geht, zeigt die KALO Gruppe. „Wir haben seit jeher auf Nachhaltigkeit gesetzt. Wir geben mehr auf solide

Ältere Menschen werden zu einer immer bedeutenderen Zielgruppe

Erfahrung denn auf hektische Reaktion auf vermeintliche Trends. Unsere Erfahrung im infrastrukturellen Mieterservice ist nun so solide, dass wir in der Lage sind, ihn in das Geschäftsmodell des Gebäudemanagements aufzunehmen und über standardisierte Verträge auch kleineren Unternehmen anzubieten“, sagt Schmidt. Mehr Informationen zum neuen Gebäudemanagement der KALO Gruppe unter www.urbana-gm.de oder unter www.kalo.de

Friedemann Kuppler

Gebäudemanagement ... das sind Planungs- und Baumaßnahmen:

- Erstellung von Budgets für die mehrjährige Instandhaltungsplanung
- Altersgerechter Umbau von Wohnungen
- Planung und Durchführung von komplexen Wohnungsmodernisierung nach Mieterwechsel
- Modernisierung von unwirtschaftlichen Wärmeerzeugungsanlagen
- Erstellung von komplexen Energieversorgungskonzepten unter Berücksichtigung aktueller gesetzlicher Vorgaben

Gebäudemanagement ... das ist individueller Mieterservice:

- Einrichtung eines Servicebüros im Bestand
- Persönliche Mietersprechstunden
- Organisation von besonderen Mieterwünschen:
 - Kleinstreparaturen bzw. Hilfestellung für Mieter zum Festpreis
 - Organisation eines Krankentransports oder Arzttermins
 - Kurierservice, Arzneimitteltransport
 - Einkaufsservice
 - Annahme von Postpaketen
 - Koordination von Pflegediensten mit einem Partner und vieles mehr

Gebäudemanagement ... das sind infrastrukturelle Dienstleistungen:

- Gebäudereinigung
- Abfallentsorgung
- Poststelle, Botendienste
- Gärtnerdienste, Pflege der Außenanlagen, Pflanzenpflege
- Winterdienste
- Bewachung und Sicherheit

Gebäudemanagement ... das ist die Reduktion interner Verwaltungskosten:

- Statt vieler tausend Einzelrechnungen nur noch wenige Pauschalrechnungen: Bei URBANA rechnet man pro 50.000 Wohneinheiten (verteilt auf zirka 1.000 Wirtschaftseinheiten) mit ungefähr 90.000 Vorgängen – beim Kunden selbst kommen nur 2.000 Vorgänge, Abschläge und Abrechnung der Pauschalen an.
- Komplette administrative Abwicklung von Versicherungsschäden und Unterstützung beim Beschwerdemanagement (z. B. Schimmelproblematik) zu Festpreisen
- Überwachung, Planung und Beauftragung aller gesetzlich vorgeschriebenen Prüfungen