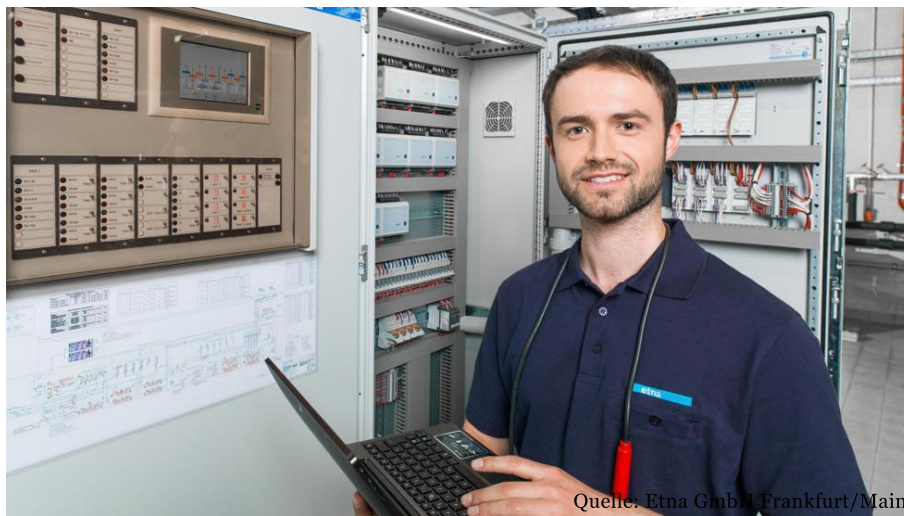


FM-Auftraggeber werden unzufriedener

Von **Florian Hartmüller** (<mailto:hartmueller@iz.de>) aus Ausgabe **IZ 43/2023**

(<https://www.iz.de/service/epaper/2023-10-26/immobilienzeitung>)

Donnerstag, 26. Oktober 2023



Quelle: Etna GmbH Frankfurt/Main

Ein zentrales Geschäftsfeld von Etna sind technische Dienstleistungen.

(/news/media/41/Ein-zentr-Geschfts-von-Etna-sind-techni-Dienstleis-406596.jpeg)

Etna hat im Kompetenzranking des FM-Reports von Bell Management Consultants wieder am besten abgeschnitten. Auch bei der Markenstärke gab es keine Veränderung an der Spitze. Deutlich abgenommen hat allerdings die generelle Zufriedenheit der Auftraggeber mit ihren Dienstleistern.

Die Serie setzt sich fort. Im Kompetenzranking des elften Facility-Management-Reports von Bell Management Consultants belegt Etna erneut den ersten Rang. Das war dem Dienstleister bereits in den vergangenen drei Jahren gelungen. Auch an der Spitze des zweiten Rankings im FM-Report herrscht Kontinuität. Bei der Bewertung der Markenstärke schnitt Apleona wie im Vorjahr am besten ab.

An der dem Bell-Report zugrundeliegenden Befragung nahmen knapp 130 Objektmanager beziehungsweise -steuerer aus Deutschland teil. Zudem füllten 18 FM-Dienstleister Steckbriefe zu ihren unternehmensbezogenen Daten aus. Die Bewertung der Kompetenz setzt sich aus der allgemeinen, der technischen, der infrastrukturellen und der ökonomischen/unternehmerischen Kompetenz zusammen. Diese untergliedern sich wiederum in insgesamt 27 Teilkompetenzen. Die Auftraggeber vergaben dafür jeweils Schulnoten, die für das Ranking in Punkte umgerechnet wurden. Erreicht werden konnten pro Kompetenzfeld 425 Punkte, also maximal 1.700.

Wie in den vergangenen Jahren werden die Dienstleister nach ihrem Umsatz in drei Größenkategorien unterteilt. Allerdings wurden die Grenzen im aktuellen Report bei 250 Mio. Euro und 750 Mio. Euro gezogen. Zuvor waren es 100 Mio. Euro beziehungsweise 500 Mio. Euro.

Entsprechend der Gesamtführung liegt Etna mit 1.430 Punkten auch bei den kleineren FM-Dienstleistern mit einem Umsatz von weniger als 250 Mio. Euro an der Spitze. Den zweiten Platz sicherte sich ISD mit 1.283 Punkten, gefolgt von Caverion (1.186). Im mittleren Cluster mit Umsätzen zwischen 250 Mio. und 750 Mio. Euro belegt GA-tec mit 1.321 Punkten Platz eins vor Dussmann (1.319). Auf dem dritten Rang folgt Strabag (1.156). Bei den größeren Facility-Managern mit mehr als 750 Mio. Euro Umsatz liegt Gegenbauer/RGM mit 1.245 Punkten an der Spitze. Den zweiten Platz erreichte Wisag mit 1.191 Punkten, gefolgt von Spie (1.174).

Trend zur schlechteren Bewertung setzt sich fort

Neben dem Ranking der einzelnen Unternehmen bewertet der Report die Kompetenzen im Marktdurchschnitt. Dabei setzt sich der schon in den vergangenen Jahren feststellbare Trend zur schlechteren Beurteilung von FM-Leistungen fort. So wurde etwa die "Allgemeine Kompetenz" mit Note 2,74 bewertet, nach 2,72 im Vorjahr. Damit verschlechterte sie sich zum vierten Mal in Folge. Bei fünf der sieben Teilkompetenzen gab es zwar keine Veränderung. Um jeweils 0,1 Notenpunkte schlechter bewertet wurden jedoch die "Erreichbarkeit" und die "Reaktionsgeschwindigkeit".

Die "Technische Kompetenz" der Dienstleister verzeichnet mit einem Notendurchschnitt von 2,65 eine deutliche Verschlechterung im Vergleich zum Vorjahr, als sie noch mit 2,57 bewertet wurde. Um jeweils 0,1 Notenpunkte verschlechterten sich die Teilkompetenzen "Ausführung der Wartungen nach Vereinbarung und Gesetz", "Qualität und Fristeinhaltung der Leistungsdokumentation/Reporting", "Koordination und Steuerung von Fremdfirmen- und Leistungen" sowie "Energiemanagement- und Benchmarks". Von 2,4 auf 2,6 erhöhte sich die Note für "Qualität Abwicklung Kleininstandhaltung". Nur bei zwei Teilkompetenzen gab es keine Veränderungen.

Mit einem Notendurchschnitt von 2,65 verschlechterten sich die FM-Unternehmen auch im Feld der "Infrastrukturellen Kompetenz". Im Vorjahr hatte es hier Schnitt noch die Note 2,6 gegeben. Nur in drei von sechs Teilkompetenzen wurde das Ergebnis von 2022 gehalten. Jedoch verschlechterten sich die "Qualität des Empfangsdienstes", die "Qualität und Fristeinhaltung der Leistungsdokumentation/Reporting" sowie die "Koordination und Steuerung von Fremdfirmen/ -leistungen um jeweils 0,1 Notenpunkte.

Die ökonomische/unternehmerische Kompetenz wurde mit einem Durchschnitt von 2,72 bewertet. Das entspricht einer Verschlechterung um 0,04 Notenpunkte. Vier der sieben Teilkompetenzen veränderten sich nicht.

"Aufzeigen/Durchführung von Kostenoptimierungspotenzialen", "Motivation der Mitarbeiter" und "Leistungsniveau im Vergleich zu anderen FM-Dienstleistern (Qualität)" verschlechterten sich jeweils leicht um 0,1 Notenpunkte.

Generell hat der Anteil der Auftraggeber, die bereit wären, bei entsprechender Gelegenheit ihren Dienstleister zu wechseln, zugenommen. Über alle Kategorien hinweg liegt der Wert im Schnitt bei 33% (2022: 31%), was einer Zunahme um 6 Prozentpunkte seit 2020 entspricht. Bei den größten Facility-Managern haben 39% der Auftraggeber entsprechende Absichten, bei den mittleren sind es 40%. Weniger Wechselbereitschaft gibt es mit 26% in der niedrigsten Umsatzkategorie.

Bell-Projektleiter Simon Schneider verweist angesichts der zunehmenden Unzufriedenheit darauf, dass ESG- und Nachhaltigkeitsanforderungen steigen, die Zuständigkeiten zwischen Auftraggeber und -nehmer aber selten vertraglich sauber aufgesetzt worden seien.

"Auftraggeber wissen oft nicht, welche Daten bereits im Facility-Management vorliegen und welche erst über Sonderprojekte verfügbar gemacht werden müssen. Da die Dienstleister nicht alles mit ihren Verträgen abgedeckt sehen, bleiben Dinge unerledigt. So wächst der Unmut auf Kunden- wie auf Dienstleister-Seite." ([/news/media/41/xxx-406376.png](#))

Etna bekommt wieder die meisten Punkte

Bewertung der Kompetenz von Facility-Managern, 2023

Platz	Umsatz					
	> 750 Mio. Euro	Score*	250 – 750 Mio. Euro	Score*	< 250 Mio. Euro	Score*
1	Gegenbauer/RGM	1.245	GA-tec	1.321	Etna	1.430
2	Wisag	1.191	Dussmann	1.319	ISD	1.283
3	Spie	1.174	Strabag	1.156	Caverion	1.186
4	Apleona	1.149	Klüh	1.127	Service Concept	1.175
5	Engie	1.067	Sauter FM	1.089	Goldbeck	1.164

*Score: max. 1.700

© Immobilien Zeitung; Quelle: Bell Management Consultants

([/news/media/41/xxx-406376.png](#))

([/news/media/41/xxx-406376.png](#)) Eine Verschlechterung lässt sich auch im Ranking der Markenstärke feststellen. Diese setzt sich aus der Bekanntheit und dem Ruf zusammen. Wie eingangs erwähnt, liegt Apleona zwar wie im vergangenen Jahr an der Spitze. Der Dienstleister erreichte jedoch nur noch 45 statt zuletzt 51 von 100 möglichen Punkten. Nur knapp dahinter liegt Wisag mit 44 Punkten, gefolgt von Etna (34).

Mit Blick auf die Weiterempfehlungsquote liegen die Dienstleister im mittleren Umsatz-Cluster mit 66% deutlich vor den großen Facility-Managern (61%). Knapp dahinter folgen die vom Umsatz kleineren Unternehmen mit 59% Weiterempfehlungsquote. Auf die einzelnen Dienstleister bezogen weist Etna mit 88% die höchste Weiterempfehlungsquote auf. Danach folgt Dussmann mit 86%. Auf Platz drei liegt Gegenbauer mit 75%.

In Bezug auf die Erfüllung der Erwartungen ihrer Auftraggeber schneiden die Facility-Manager mit den niedrigsten Umsätzen mit einer Quote von durchschnittlich 78% am besten ab. Anders als im Vorjahr fallen die Unterschiede zu den anderen Größenkategorie (mittel: 75%; groß: 74%) aber gering aus.

Wisag wird als größter Wettbewerber gesehen

Die Facility-Manager wurden gefragt, wen sie als größten Wettbewerber ihres Hauses ansehen. Wisag wurde mit 72% am häufigsten genannt. Auf dem zweiten und dritten Rang folgen Apleona und Spie mit 67% beziehungsweise 28%.