

Modernes Facility Management

Lehrbuch zur erfolgreichen Objektbetreuung

2. überarbeitete Auflage

A stylized graphic of a house in orange. It features a large triangular roof with a white outline, a chimney on the left side, a white rectangular door at the bottom left, and a white square window at the bottom right.

Jörg Tschentscher

Das macht doch keiner so.

*Ich weiß ...
Deswegen mache ich es ja.
Seit über 20 Jahren.*



Email: hausmeistertraining@t-online.de

Hinweis: Ich verwende für den Sprachfluss in diesem Buch die männliche Schreibweise. Angesprochen sind natürlich alle Menschen, die in diesem Beruf arbeiten und / oder sich weiterbilden bzw. mehr über die Arbeit wissen wollen.

In diesem Buch geht es auch um die Beschreibung von Gruppen, Gruppenstrukturen und dem sozialen Miteinander. In diesem Zusammenhang weise ich darauf hin, dass ein buntes Miteinander ohne Ausgrenzung und ohne Diskriminierung ausdrücklich gewünscht ist.

Alle Personen- und Straßennamen sind frei erfunden und haben keinen Bezug zu realen Orten oder Personen.

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung
2. Säule 1 – Das Berufsbild
 - 2.1 Ziel der Arbeit
3. Säule 2 – Umfeldentwicklung
 - 3.1 Umfeldbeobachtung
 - 3.2 Objektbezug
4. Säule 3 – Substanzieller Werterhalt
 - 4.1. Werterhalt durch Mieter
 - 4.2 Wohlfühlgefühl
 - 4.3 Der erste Eindruck
 - 4.4. Sicherheitsgefühl
5. Säule 4 – Störungen
 - 5.1 Notfallausrüstung
 - 5.2. Störfallmeldung
6. Prognose
7. Anhänge

8. Quellen

„Menschen wollen in der Regel eine Arbeit, die für sie sinnstiftend ist. Deshalb halten sie sich häufig nicht an die Stellenbeschreibung, sondern schneiden ihr Jobdesign selbst zurecht. Unternehmen sollten das Job Crafting aber nicht verteufeln, sondern für sich nutzen.

Von Präsident John F. Kennedy wird folgende Geschichte erzählt: Als er 1962 das NASA Space Center besuchte, traf er dort zufällig auf einen Hausmeister, der mit einem Besen in der Hand an der Delegation des Präsidenten vorbeikam. JFK, der für seine lockere Art bekannt war, fragte ihn spontan, was er hier tue. Seine Antwort: „Well, Mr. President. I'm helping to put a man on the moon.“ Ob die Begegnung jemals so stattgefunden hat, lässt sich nicht mehr nachprüfen. Es ist aber auch egal. Sie hat sich bis heute überliefert, weil sie mit Erwartungen bricht. Denn nicht der smarte und schlagfertige JFK ist hier der Star. Es ist eben jener scheinbar unbedeutende Hausmeister. In seiner Antwort liegen eine Würde und ein Commitment, die in krassem Kontrast zu seiner eigentlichen Tätigkeit zu stehen scheinen. Heute ist diese Geschichte aber noch aus einem anderen Grund interessant. Denn es könnte der erste überlieferte Fall eines aktuellen Phänomens sein. Die Rede ist von Job Crafting.“

(Die Rede ist von Job Crafting. Human Resources Manager Veränderung von unten, 12.04.2016 / Marius Kursawe / <https://www.humanresourcesmanager.de/>)

Früher war alles besser. Diesen Satz kennen viele noch. Und viele von uns kennen auch noch die Zeiten, in denen zwischen eins und drei Mittagsruhe war, der immergrüne Rasen durch ein »Betreten verboten« Schild geschützt wurde. Dass Fahrräder wild und quer vor dem Hauseingang standen – das gab es nicht. Dafür sorgte der Hausmeister. Grau bekittelt, ein bisschen schludrig und natürlich oftmals schlecht gelaunt.

Und nun ist »Heute«, 2022. Sie sind Hausmeister und Sie lieben den Beruf.

In diesem Buch geht es nicht darum, Ihnen zu erklären, wie die Heizungssteuerung bedient oder der elektronische Schliesszylinder gewechselt wird. Ob Sie besser mit dem Akkurasenmäher oder dem benzingetriebenen Gebläse morgens um 6:00 unterwegs sind, oder wie man ein Leuchtmittel wechselt. Das können Sie.

Hier geht es um die richtig spannenden Sachen. Es geht darum, wie Sie als Hausmeister mit Mietern kommunizieren können. Welche Veränderungen in einem Wohnobjekt vor sich gehen und wie Sie diese erkennen können. Welche außergewöhnlichen Herausforderungen zum Beispiel im Notdienst auf Sie zukommen und wie Sie zum Werterhalt Ihres Objektes beitragen können. Und das Ganze ohne große Investitionen. Einfach durch beobachten, analysieren und kompetentes Vorgehen.

Die hausmeisterliche Tätigkeit hat sich verändert. Im Rahmen der neuen Mobilität sind jetzt überall Fahrräder und man muss sehen, wo man sie unterbringt. Kinder dürfen heutzutage tatsächlich auf dem Rasen spielen. Die Jugendkultur hat sich geändert. Wo früher mit Kreide mal

auf die Hauswand gemalt wurde, werden heute Tags mit Aus- und Ansage mit der Spraydose hinterlassen. Es gibt im bunten Miteinander schnell eine Gruppenbildung mit Territorialverhalten und das Umfeld verändert sich ständig.

Die Mieterkultur hat sich auch verändert. Man spricht anders miteinander, die Erwartungshaltung ist eine andere.

All dies führt nicht zu der gewünschten Wertstabilität im Immobilienbereich. Egal ob Mieter, Hausverwaltung oder Hausbesitzer. Jeder hat eine Erwartungshaltung an Sie. Um dieser gerecht zu werden, müssen Sie wissen, was in Ihrem Objekt vor sich geht.

Als Hausmeister ist man »nah dran«. Nah am Umfeld, nah an der Technik und nah am Mieter. Immer der »Erste« vor Ort.

Diese aus der täglichen Arbeit resultierenden Erkenntnisse sollten Sie nutzen, um Ihre Objekte auf Zukunft zu programmieren.

Lassen Sie uns jedes Ihrer Objekte auf stabile Säulen stellen und in Zusammenarbeit mit der Verwaltung und den Besitzern zukunftsorientiert gestalten.

Jörg Tschentscher

1. Einführung

Sie sehen, was Sie erwarten.

Egal, ob Sie als Mitarbeiter der Hausverwaltung oder als Mieter urteilen. Oftmals hängen unsere Gedanken in unserem Rollenverständnis fest. Und so sehen und beurteilen Sie auch Ihren Hausmeister. Er kann mitdenken, mitgestalten und die besten Ideen für das Objekt haben - er ist und bleibt >>nur<< der Hausmeister mit allen Vorurteilen zu seiner Berufsbezeichnung.

Wir haben 2022 und massiven Fachkräftemangel. Niemand kann auf wichtige Erfahrungswerte, Wissensvorsprünge, kreative Problemlösungen und vorhandenes Fachwissen von Mitarbeitern verzichten.

Hausmeister wissen oft mehr, als Sie sich vorstellen. Sie sind ähnlich kreativ in der Problemlösung wie >>MacGyver<< es in den 80er Jahren war und denken durchaus unternehmerisch. Was den einen Hausmeister vom anderen aber unterscheidet, ist seine Definition bzw. Gestaltung der eigenen Tätigkeit oder des Arbeitsplatzes.

Ist er interessiert und fühlt sich wohl in seinem Beruf, wird und will er ihn auch mitgestalten. So sieht er selbst einfache Tätigkeiten als wichtig an und erledigt sie gewissenhaft. Er wird aber auch Veränderungen an seinem Arbeitsplatz vornehmen, die nicht in seiner Jobbeschreibung oder in seinem Tätigkeitsprofil stehen. Der Beruf wird als ein Teil des ganzen Unternehmens wahrgenommen. Dieser Blick über den eigenen Tellerrand hinaus wird heute gern >>Teamwork<< genannt.

Faktisch ist der Hausmeister bei Teamsitzungen im Immobilienbereich selten anwesend. Es geht um Vermietung, Handwerkerverträge oder Ausschreibungen.

Was soll und kann der Hausmeister zu diesen Besprechungen beitragen?

Viel - sehr viel sogar. Er ist vor Ort, kennt die Stimmung, Bedürfnisse, Gegebenheiten und arbeitet mit den Vertragsfirmen zusammen, kann deren Arbeit beurteilen. So können kommende größere Investitionen im Reparatur-, Instandhaltungs- oder Renovierungsbereich besser geplant werden.

Durch Hinweise zum Mieterverhalten kann die Auswahl neuer Mieter angepasst werden.