

Konzept „one“: Qualität, Kostengarantie und ein störungsfreier Betrieb in Wiesbaden seit 2009

Wiesbaden Innenstadt – am zentral gelegenen Platz der Deutschen Einheit leben Senioren in altersgerechten Wohnungen, die von der Nassauischen Heimstätte/Wohnstadt entwickelt und von Bilfinger Berger im Rahmen eines Partnerschaftsmodells geplant, gebaut und über einen 30-jährigen Betriebsvertrag betreut werden. Qualität, Kostengarantie und ein störungsfreier Betrieb sind dabei die wesentlichen Erfolgskriterien und führen zu zufriedenen Mietern. Mit seinem Konzept „one“ hat Bilfinger Berger diese zu einem integrierten Angebot gebündelt.



Ansicht des City-Reviers
Wiesbaden

Inmitten der Wiesbadener Innenstadt, am Platz der Deutschen Einheit, ging im Februar 2009 das sogenannte „City-Revier Wiesbaden“ in Betrieb. Bei dem Projekt handelt es sich um den Bau und den anschließenden Betrieb eines Wohn- und Geschäftshauses im Rahmen eines öffentlich-privaten (ÖPP) sowie privat-privaten Partnerschaftsmodells. Auftraggeber des ÖPP-Vertrages für den Teil des Polizeireviers, der sich über rund ein Viertel der Gebäudefläche erstreckt, ist das Land Hessen. Die restlichen drei Viertel wurden durch die Nassauische Heimstätte im Rahmen einer privatwirtschaftlichen Projektentwicklung für 48 seniorengerechte Wohneinheiten und Flächen zur gewerblichen Vermietung realisiert. Das Gebäude wurde durch die Bilfinger Berger Hochbau GmbH errichtet und der Gebäudebetrieb im Rahmen eines 30-jährigen Vertrages, sowohl für den öffentlichen als auch privaten Teil, wird durch die HSG Zander GmbH erbracht.

Mit dem „City-Revier Wiesbaden“ wurde von Bilfinger Berger bereits 2009 ein erstes Projekt, das dem Konzept von one folgt, umgesetzt. Es umfasst neben der baulichen Realisierung auch integrierten Facility Management-Leistungen für die komplette Immobilie über den gesamten Lebenszyklus der Liegenschaft mit Serviceleistungen aus einer Hand.

Als einzige Schnittstelle zum Auftraggeber innerhalb der Vertragslaufzeit berücksichtigt der Auftragnehmer die spezifischen Anforderungen des Kunden und bietet Flexibilität bei der gemeinsamen Gestaltung des Leistungsspektrums, verbunden mit einer garantierten Kostensicherheit für die gesamte Nutzungszeit.

*Lesen Sie auch
Teil 1 Klaus Raps stellt Bilfinger
Berger one vor: Bessere Ergeb-
nisse, höhere Wirtschaftlichkeit
mit Garantie für die erfolgreiche
Umsetzung!*

„Durch Transparenz und Sicherheit bauen wir von Anfang an ein Vertrauensverhältnis mit unseren Kunden auf. Dies beginnt bereits in der Planungsphase eines Lebenszyklusprojektes, da die Belange der zukünftigen Bewirtschaftung bereits in einem sehr frühen Projektstadium Berücksichtigung finden“, erklärt Nicole Lackmann, Leiterin der Abteilung PPP von HSG Zander, Tochtergesellschaft der Bilfinger Berger Facility Services. Das Projektteam von Bilfinger Berger führt regelmäßige technische Kontrollgänge durch, die der Anlagenüberwachung und der Sicherstellung der Betriebsbereitschaft dienen. Auch die regelmäßigen Wartungsarbeiten und Inspektionen, sowie das Gewährleistungsmanagement gehören in den Verantwortungsbereich des Betreibers. Die wiederkehrenden Tätigkeiten und die Übermittlung des Berichtswesens an den Auftraggeber werden gemäß schon in der Planungsphase festgelegten Intervallen ausgeführt. Die Instandsetzungsmaßnahmen werden nach vereinbarten Nutzungsdauern und gemeinsamer Abstimmung mit der Nassauischen Heimstätte/Wohnstadt durchgeführt. Dabei wird der qualitative Zustand der Bauteile und Anlagen genau unter die Lupe genommen. Der Auftraggeber hat dadurch den Vorteil, dass seine Immobilie im Rahmen eines gesamtoptimierten Ansatzes vom FM-Auftragnehmer betrieben wird und er selbst sich auf sein Kerngeschäft konzentrieren kann.

Gewährleistungsmanagement gehören in den Verantwortungsbereich des Betreibers

| | |
|--------------------------|--|
| Immobilientyp | Mehrzweckgebäude (Wohnungen, Gewerbeflächen, Polizeirevier) |
| Auftraggeber | Nassauische Heimstätte, Hessisches Immobilienmanagement |
| Fläche | ca. 9.000 m ² BGF (48 Wohnungen, Polizeirevier, Gewerbeflächen) |
| Grundstücksfläche | 2.755 m ² |
| Baubeginn | Oktober 2007 |
| Betriebsphase | Februar 2009 – Februar 2039 |

Zusätzlich zu den technischen und kaufmännischen Tätigkeiten werden infrastrukturelle Gebäudemanagementaufgaben in der gesamten Liegenschaft erbracht. Zum Leistungsumfang gehören die Reinigung der Gemeinflächen, als Option auch die Reinigung der Wohneinheiten, die Pflege der Außenanlagen und der Winterdienst auf dem Grundstück sowie der angrenzenden öffentlichen Gehwege.

Reinigung der Gemeinflächen

Die Entwicklung des individuellen Lebenszykluskonzepts hat im Vorfeld zur Umsetzung des Vorhabens gemeinsam mit dem Kunden stattgefunden. Bereits in der Konzeptionsphase wurden mehrere Umsetzungsvarianten untersucht und nebeneinander gestellt. Auf dieser Grundlage ist es möglich zu bewerten, welche Variante nicht nur bezogen auf die Erstellung, sondern über den gesamten Lebenszyklus die maximale Wirtschaftlichkeit bietet. Diese Vorgehensweise stellt sicher, dass die Synergien aus den Bereichen Betrieb und Bau erfolgreich genutzt werden können.



Die Dienstleistungen im City-Revier werden an 365 Tagen im Jahr, 24 Stunden am Tag erbracht. Außerhalb der Dienstzeiten des Objektleiters, der als zentraler Ansprechpartner für sämtliche Belange, Fragen und Anforderungen des Auftraggebers zur Verfügung steht, werden Stör- und Gefahrenmeldungen über die automatische Fernaufschaltung des Auftragnehmers an den Objektnotdienst geleitet, sodass eine zeitnahe Reaktion gewährleistet ist. Vertraglich vereinbart sind Reaktionszeiten, die je nach Störungskategorie, zum Teil nur zehn Minuten betragen, und dies rund um die Uhr. Damit die Reaktionszeiten eingehalten werden können, ist eine stark prozessorientierte Organisation und ein hoher Servicegedanke beim Betreiber entscheidend.

Auch energiesparende Technologien, wie zum Beispiel die Realisierung von vier Solar Kollektorfeldern mit je 20 m² Fläche, wurden beim City-Revier berücksichtigt. Die maximalen Energiemengen sind garantiert. Werden diese überschritten, gehen die Kosten zu Lasten der HSG Zander. Daher ist das Interesse des Auftragnehmers groß, die Immobilie energieeffizient zu betreiben und Optimierungspotentiale, gegebenenfalls sogar investiv, zu realisieren. Im Ergebnis erhält der Kunde eine Immobilie, die hohe Umweltverträglichkeit und Nachhaltigkeit sowie eine hohe langfristige Rendite zu einem werthaltigen Investment vereint.

„Zufriedene Kunden sind unser oberstes Ziel.“, sagt Ingo Seidel, Objektleiter der Liegenschaft. „Bei einem Partnerschaftsmodell wie one bauen wir mit unseren Kunden eine sehr langfristige Vertragsbeziehung auf. Dies gibt uns die Möglichkeit, uns sehr viel stärker mit seinem Kerngeschäft auseinanderzusetzen und unsere Leistungen maßgeschneidert darauf abzustimmen.“ Das ist das Ziel aller Dienstleister – aber wie kann eine hohe Nutzerzufriedenheit über den gesamten Zeitraum, der sich wie im Projekt City-Revier über drei Jahrzehnte erstreckt, erreicht werden?

Der Dienstleistungsgedanke der Mitarbeiter und die gemeinsame Entwicklung von individuellen Konzepten tragen in erheblichem Maß zum Gelingen der Partnerschaft bei. Eigene operative Kräfte erbringen für alle Bereiche des Facility Managements Serviceleistungen, die die hohen Anforderungen an Qualität erfüllen. Die partnerschaftliche Zusammenarbeit bei diesem Vertragsmodell und der ständiger Dialog zwischen Nutzern, Auftraggeber und Auftragnehmer sind die entscheidenden Faktoren beim Projekterfolg für beide Seiten.

Nicole Lackmann
Bilfinger Berger Facility Services

Zufriedene Kunden sind unser oberstes Ziel