

Mängelmanagement

Geld, Zeit und Nerven sparen



Kaum ein Bauprojekt kommt heutzutage mängelfrei daher. Die Herausforderung der Mängelbeseitigung liegt meist in der Koordination der Nachbesserungen und stellt damit einen zeitaufwendigen Prozess dar. Digitale Lösungen schaffen Abhilfe.

Claus Mink, Geschäftsführung,
Pro FM Facility & Project Management GmbH

Quelle: ProFM Facility & Project Management GmbH



Wahrscheinlich gibt es kein einziges Bauprojekt, was ohne jeden Mangel abgenommen werden kann. Folglich beschäftigen sich in der Regel jede Menge Fachleute mit der Aufnahme von notwendigen Nachbesserungen. Damit startet ein zeitaufwändiger Prozess, der Geld und Nerven kostet. Diese augenscheinliche Ineffizienz ist aus Sicht vieler Auftraggeber nicht mehr hinnehmbar. Sie starten darum in das digitale Zeitalter mit Lösungen, die die Mängelerfassung und den mit der Behebung verbundenen Managementprozess deutlich vereinfachen.

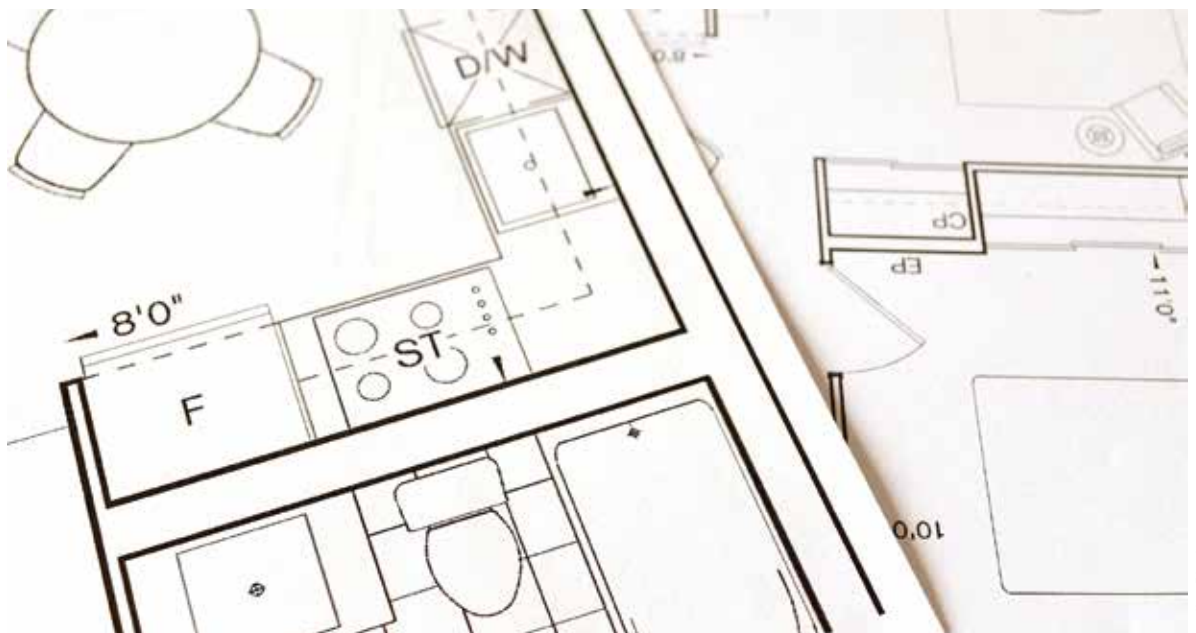
Ein wesentlicher Aspekt dabei ist die rechtssichere Aufnahme und Dokumentation eines Mangels zu der zweifelsohne eine eindeutige Verortung sowie meist die bildhafte Beweissicherung gehören müssen. Worin bestehen also die Notwendigkeiten eines effizienten Mängelmanagements? Und welche technischen Lösungen beschleunigen den gesamten Prozess nicht nur, sondern machen ihn auch transparenter? Klar ist, dass schlechte Abnahmen ein hohes Risiko für den Bauherrn an sich und das Gewährleistungsmanagement insgesamt darstellen.

Probleme tauchen auch immer öfter durch unzureichende Abnahmen durch den Fachplaner bei der Endabnahme von Bauleistungen auf. Grund hierfür ist zum einen die fehlende Zeit, weil meist schon das nächste Projekt in vollem Gange ist und zum anderen das Budget – das ist am Ende der Bauphase meist erschöpft. Ein weiterer Grund für unzureichende Abnahmen sind zudem terminliche Fristen, etwa wenn ein Mieter bis zu einem bestimmten Datum ein Mietobjekt beziehen will. Hier wird oft schon mal das ein oder andere Auge zugedrückt.

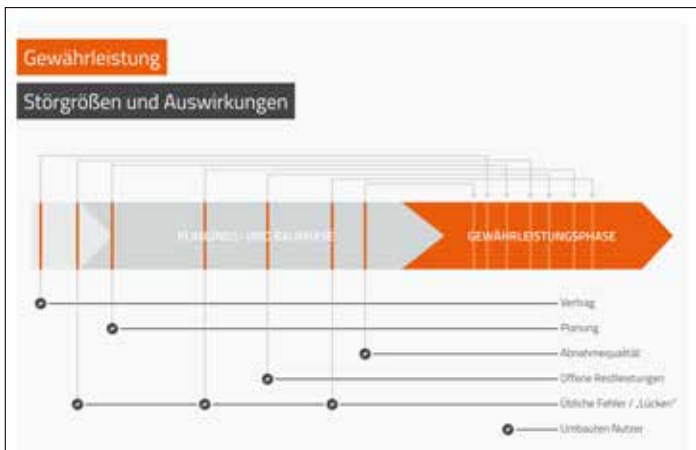
Kein Mangel an Mängeln

Die negativen Folgen sind vielschichtig: Aufgrund schlechter Abnahmen steigt das finanzielle Risiko beim Bauherrn, da Mängel im Zuge des Gewährleistungsmanagements auf Grund der „Umkehr der Beweislast“ nicht mehr durchgesetzt werden können. Hierdurch können wiederum erhebliche Rechtsstreitigkeiten entstehen. Im Worst-Case müssen die bei der Abnahme nicht entdeckten Mängel durch den Bauherrn beseitigt werden - auf eigene Kosten.

Darüber hinaus führen derartige nicht entdeckte Mängel nicht selten zu einer großen Unzufriedenheit bei den Mietern. So sorgen zum Beispiel Defizite bei



Quelle: Pixabay



Quelle: ProFM Facility & Project Management GmbH



Quelle: ProFM Facility & Project Management GmbH

der Hydraulik im Heizungs- bzw. Kältesystem zu einer Unterver-sorgung der Mietbereiche. Die Folge: Die Mietfläche wird entwer-der nicht richtig beheizt oder unzureichend gekühlt. Durch zuvor beschriebenen Mängel können die Mieter dann wiederum Mietminderungen geltend machen, sodass der Bauherr zum einen den Mangel auf eigene Kosten beseitigen und unter Umständen sogar noch eine Mietminderung hinzunehmen hat.

Gerade im Bereich der Gebäudeautomation sollte vor diesem Hintergrund bei der Abnahme besonders gründlich gearbeitet werden, da eine Ersatzvornahme zur Beseitigung von Mängeln hier besonders schwer ist. Das liegt daran, dass es sich in diesem Bereich im weitesten Sinne um Software handelt, die sich ohne Passwörter und die benötigte Bearbeitungssoftware sowie Lizen-zen nicht bearbeiten lässt.

Aktion statt Reaktion

Damit all diese Herausforderungen nicht zu handfesten Proble-men heranwachsen, sollten einige erfolgskritische Punkte beachtet werden. Der erste Schritt ist, den Bauherrn auf die Risiken einer unzureichenden Abnahme hinzuweisen – und das über alle Gewerke hinweg. Das Gewährleistungsmanagement beginnt somit bereits vor der Abnahme der Bauleistungen durch den Bauherrn und die Fachplaner. ▷

Newsletter



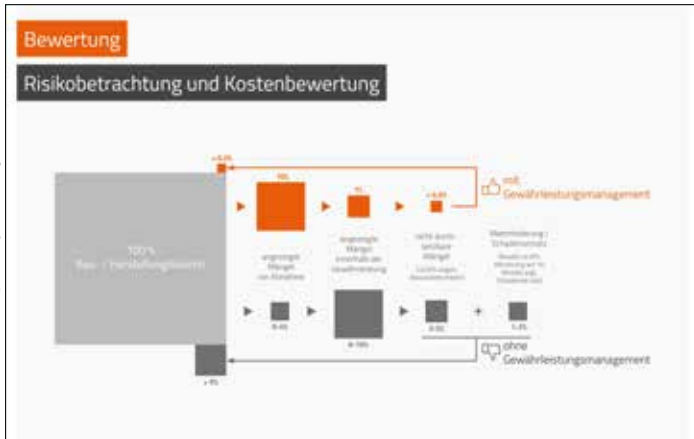
Melden Sie sich jetzt an!

Mit dem
BS BRANDSCHUTZ-
Newsletter
immer auf dem
Laufenden!



Direkt anmelden auf
www.this-magazin.de/bs-newsletter

Quelle: ProFM Facility & Project Management GmbH



Des Weiteren sollten Bauherren bei Abnahmen auf die Unterstützung durch die Spezialisten des Gewährleistungsmanagements setzen, da diese mit einem anderen Blickwinkel an einzelne Mängel herangehen. So kann ein Mangel aus Fachplanersicht recht unbedeutend erscheinen, doch im späteren Betrieb eine große Auswirkung auf die Benutzerzufriedenheit haben.

Grundsätzlich sollten für die Bearbeitung des Gewährleistungsmanagements der Fachbereiche Bau, Elektro, Heizung, Kälte, Lüftung und Gebäudeautomation Spezialisten mit ausreichender Projekterfahrung zu Rate gezogen werden. Zur Effizienzsteigerung kann hier zusätzlich ein spezielles Softwaretool dienen, das die Ablaufprozesse für die Gewährleistungsphase, aber auch für die Bauphase und die Abnahme der Bauleistungen enthält. Hierdurch lassen sich Mängel schnell und hinreichend erfassen und verwalten. Durch den Einsatz geeigneter Software, kann der Aufwand für die administrativen Arbeiten reduziert und die gesparte Zeit zur Fehlersuche verwendet werden.

Mit den zuvor genannten Punkten lassen sich die Mängel zwar nicht im Vorfeld, sprich bei der Abnahme aufdecken, sie helfen aber insgesamt das finanzielle Risiko auf Seiten des Bauherrn zu verringern, weshalb derartige Tools auch schon in der Bauzeit zur Qualitätssicherung eingesetzt werden sollten. Es ist außerdem ratsam, diese Vorgehensweise und die Verwendung solch eines Tools schon in die Werkverträge der einzelnen Unternehmen, bzw. in den Werkvertrag eines Generalunternehmers sowie in die Verträge der Fachplaner aufzunehmen.

Anforderungen an Tools

Welche Anforderungen sollten Bauleute an entsprechende Tools also stellen? Zunächst einmal sollten alle Vorgänge – von der Verortung über die Mangelbeschreibung bis hin zur Dokumentation (inkl. Schriftverkehr) dem entsprechenden Mangel zugeordnet sein. Auf diese Weise sparen alle Beteiligten schon allein die Zeit für das aufwändige Zusammensuchen der Unterlagen.

Wichtig ist auch eine einfache Handhabung des Systems – aus gutem Grund: Gerade in der oftmals hektischen Situation einer Bauabnahme hat der Erfasser nicht die Ruhe, um sich durch komplexe Systemstrukturen zu klicken. Hier haben solche Anwendungen die Nase vorn, die das schnelle Erfassen des Mangels mit allen notwendigen Details wie etwa der grafischen und verwechslungssicheren Verortung ermöglichen. Natürlich sollten solche Tools zeitgemäß konzipiert sein und neuesten technischen Standards

entsprechen. Von Vorteil sind hier webbasierte Anwendungen, die keine Software-Installationen erfordern oder sogar gesonderte Hardware benötigen. Stand heute ist zudem eine App-Anbindung obligatorisch – damit die Arbeit am Smartphone oder Tablet einfach möglich ist. Idealerweise ist die Lösung auch Cloud-fähig.

Neben den technischen Standards muss natürlich auch der gesamte Workflow des Mängelmanagements ideal unterstützt werden. Außer der Bereitstellung ausreichender Suchfunktionen zum schnellen Auffinden eines Mangels sind hier vor allem Import- und Exportschnittstellen hilfreich. Auch das einfache Einbinden von Dokumenten (Pläne, Zeichnungen, u.a.) zum Beispiel via Drag & Drop muss gewährleistet sein. Selbstverständlich bedarf es auch eines Rollen- und Rechtesystems, welches die Anforderungen des gesamten Mängelmanagementprozesses abbildet.

Grenzen der Technik

So effizient die Einbindung von Softwarelösungen im Mängelmanagementprozess sein mag: Der Technik sind (noch) natürliche Grenzen gesetzt. So ist beispielsweise noch keine Eigenverortung der Mängel möglich. Dies würde das Prozedere natürlich noch einmal deutlich verschlanken. Man stelle sich vor: Die Steckdose im Schlafzimmer der Wohnung 3. OG links meldet, dass sie an einer falschen Stelle eingebaut worden ist. Das System erfasst diese Meldung automatisch in einer Liste und verarbeitet die Information weiter. Diesen Traum werden Bauleute wohl noch ein wenig weiterträumen müssen. Obwohl: Im Zuge der Digitalisierung wäre selbst das nicht unmöglich.

Bis dahin ist ein umsichtiger Umgang mit Management-Tools empfehlenswert: Wobei hier auch immer mit Maß und Ziel gearbeitet werden sollte, da sonst die Akzeptanz auf Seiten der Errichter sinkt. Aufgenommen gehören folglich nur die Punkte, die auch wirklich nachverfolgungswürdig sind. Andere Punkte sollten auf dem kurzen Dienstweg geklärt werden. Die Pflege des direkten Wegs (Begehung, Telefonat, etc.) zwischen Prüfer, Bauleiter, Fachplaner und Errichter parallel zum Einsatz des Tools sowie dessen korrekte Anwendung sollten im Fokus bleiben. Denn: Ein falsch genutztes Tool kann auch zu Problemen hinsichtlich der Kommunikation zwischen den Baubeteiligten führen.

Insbesondere bei der Aufnahme von einer Vielzahl von Mängeln in kurzer Zeit, kann es hier brenzlig werden. Hier ist es meist einfacher, jene zuerst in einer Excel Liste zu erfassen und einen Plan mit Handverortungen zu führen. Zu einem späteren Zeitpunkt kann dann der Import der Liste und des Plans in ein entsprechendes System erfolgen.

Fazit

In Zeiten, in denen alles schnell und fehlerfrei funktionieren muss, ist der Mensch irgendwann überfordert. Gerade in der Abnahmesituation und den daraus folgenden Mängelmanagementprozessen können sich Bauleute einfacher technischer Mittel bedienen, die sie nicht nur zeitlich, sondern auch mental entlasten. Allerdings sollten alle Beteiligten darauf achten, dass Systeme zum Einsatz kommen, die sowohl mit der Usability als auch mit ihren Funktionalitäten überzeugen. Auch wenn die Systeme noch nicht selbst denken können: Sie sparen jede Menge Zeit und schaffen zudem Rechtssicherheit durch die lückenlose Dokumentation im Mängelmanagementprozess.

Pro FM Facility & Project Management GmbH
www.profm-gmbh.de

