

vdIV *aktuell*



Das offizielle Organ des Verbandes der Immobilienverwalter Deutschland e.V. und seiner Landesverbände



Nicht abhängen lassen

Auch Eigentümer, ihre Wünsche
und Erwartungen wandeln
sich mit dem Fortschritt der
Digitalisierung. So vermeiden
Sie den technischen K. o.

■ Betriebskosten
Benchmarking zur
Optimierung

■ Homeoffice
Rechtlich nicht
ganz ohne Tücken

■ Radon
Gefahr aus Grund
und Boden

Auf ein Wort

Welche Erwartungen haben Kunden heute eigentlich an ihre Hausverwaltungen?

Von Andrea Körner



Der Kunde, das unbekannte Wesen? Besser man weiß, was von einem erwartet wird. Deshalb fragen wir nach. Und zwar bei jemandem, der es wissen muss, weil er mit beiden Seiten in stetigem Kontakt steht – als Mittler, Meinungsbildner und Schnittstelle zwischen Verwaltung und Eigentümern: Interview mit einem Verwaltungsbeirat.

Herr Schwarz, Sie engagieren sich gleich in mehreren Eigentümergeinschaften als Verwaltungsbeirat. Üblicherweise ist das Ehrenamt bei Eigentümern nicht so begehrt. Was treibt Sie an?

Die Frage ist einfach zu beantworten: Meine Frau und ich haben in den vergangenen 25 Jahren hart gearbeitet, hohe Schulden gemacht, viel Verantwortung und hohes Risiko getragen. Bei der ersten Immobilie habe ich viele Fehler gemacht und hatte nicht nur beim Verkauf große Verluste. Mir wurde sehr schnell bewusst, dass es ganz sicher nicht einfach ist, mit Immobilien

NACHGEFRAGT



Bernd Schwarz

Der Industriekaufmann lebt mit seiner Familie seit 30 Jahren in Bayern. Während seiner Berufstätigkeit absolvierte er Weiterbildungen zum staat-

lich geprüften Betriebswirt, zum Fachwirt für Facility Management sowie zu Betriebskostenabrechnungen und im Steuerrecht. Freiberuflich ist er heute als unabhängiger Berater beim Kauf, Verkauf und der Bewirtschaftung von Wohnimmobilien tätig, hält deutschlandweit Vorträge auf Immobilien-Messen und schrieb zehn Jahre lang Beiträge für den jährlich erscheinenden Ratgeber „Immobilienkauf“ der größten Immobilienzeitschrift Europas.

Foto: © BakerJarvis / Shutterstock.com

Geld zu verdienen. Ich habe mich dann sehr intensiv damit beschäftigt, mich weitergebildet und versucht herauszufinden, an welchen Stellen ich bei eigenen Objekten Einfluss nehmen kann. Ich denke, als Verwaltungsbeirat hat man einfach die Möglichkeit, näher am Geschehen zu sein, etwas mehr bewirken zu können, als wenn man „nur“ einmal im Jahr als Eigentümer abstimmt. Und es hilft mir natürlich als Berater, immer den Bezug zur Praxis zu halten. Von daher mache ich das, was ich tue, sehr gerne. Für mich ist es keine Belastung und ich habe einen guten kaufmännischen Background. Das ist ganz sicher keine notwendige Voraussetzung, um als Verwaltungsbeirat tätig zu sein, bei der ein- oder anderen Entscheidung aber ganz sicher hilfreich.

Mit wie vielen Hausverwaltungen bzw. -verwaltungen haben Sie es dabei zu tun, und gibt es Unterschiede in der Zusammenarbeit?

In den vergangenen 25 Jahren habe ich mit ca. 20 bis 25 Hausverwaltungen zu tun gehabt und daher einige Erfahrungen sammeln können. Sämtliche Hausverwaltungen werden sicherlich die gesetzlichen Rahmenbedingungen ihrer Tätigkeit kennen, haben aber in der Umsetzung einen Spielraum. So gibt es Hausverwaltungen, die gehen erst kurz vor der Eigentümerversammlung mal schnell durch die Wohnanlage, andere machen dies regelmäßig, zum Beispiel in jedem Quartal. Dies kann die Hausverwaltung z. B. mit einem Protokoll dokumentieren oder eben auch nicht. Es gibt Verwaltungen, die reagieren sehr schnell auf Anfragen von Eigentümern, Mietern und Verwaltungsbeiräten, andere sind da langsamer.

Inwiefern spielt dabei auch die Größe des jeweiligen Unternehmens eine Rolle?

Eine Hausverwaltung mit einer oder zwei Personen wird in der Regel nicht den Leistungsumfang abdecken, den eine größere Hausverwaltung oft abdecken kann. Dort gibt es dann neben der Sachbearbeitung eventuell noch einen eigenen

Wer **näher am Geschehen** ist, kann **mehr bewirken**, als mit einer Abstimmung jährlich.

Alles aus einer Hand. Hand drauf!

Bestens für die Zukunft aufgestellt: Wenn Sie sich jetzt für Immoware24 entscheiden, entscheiden Sie sich für eine Vielzahl von integrierten Features und Funktionen, die Ihnen den Verwaltungsaltag erleichtern werden. Versprochen!



Jetzt kostenlosen Beratungstermin vereinbaren.
www.immoware24.de/handdrauf

Haustechniker, der bei größeren Maßnahmen unterstützen kann, oder z. B. einen Juristen, welcher den rechtlichen Bereich abdeckt.

... und die der Eigentümergemeinschaft?

Es ist wie in der Familie: Besteht sie nur aus einem Paar ohne Kinder, brauchen sich nur zwei abzustimmen. Kommen dazu noch drei Kinder zwischen acht und 15 Jahren, dauert die Diskussion über die nächste Urlaubsreise sicherlich deutlich länger. Ganz ähnlich verhält es sich in Eigentümergemeinschaften.

Wann läuft es aus Ihrer Sicht richtig rund zwischen Verwaltung und Eigentümern?

Ein guter Informationsaustausch zwischen allen Beteiligten ist eine wichtige Voraussetzung, also Eigentümer, Mieter, Verwaltungsbeiräte, Hausmeister und auch z. B. Handwerker. Dazu gehört es, zuhören zu können und offen und fair zu diskutieren, auch wenn man sich nicht einig ist und manchmal Kompromisse erarbeiten und akzeptieren muss.

Und wenn es zwischen beiden Parteien knirscht: Wer ist Ihrer Meinung nach häufiger Schuld, Verwalter oder Eigentümer – warum?

Die Frage ist nicht einfach zu beantworten, weil es auch völlig unterschiedliche Interessen bei den Beteiligten gibt. Die Eigentümer dürfen nicht vergessen, dass eine Hausverwaltung wirtschaftlich arbeiten muss. Die Hausverwaltung muss mit unterschiedlichen Eigentümerinteressen klarkommen. Wenn ein Eigentümer selbst in einer Wohnanlage wohnt, hat er eventuell andere Erwartungen, als wenn jemand aus der Ferne sein Objekt als Kapitalanlage sieht und sich hauptsächlich für die Rendite interessiert.

... und was sind die häufigsten Streitpunkte?

Die Schwerpunkte sind sehr unterschiedlich. Manchmal wird ums Ballspielen in der Wohnanlage gestritten, manchmal um Investitionen ins Objekt und deren Notwendigkeit. Manche möchten sich an bestimmten Kosten nicht beteiligen, z. B. dem Fahrstuhl, der auch den Erdgeschossbewohnern zur Verfügung steht, oder am Anstrich für die Holzfenster, den man noch um zwei bis drei Jahre hinausschieben möchte.

Was führt nach Ihrer Erfahrung am häufigsten zu unzufriedenen Eigentümern, was wird andererseits gern gesehen, gar gelobt?

In Entscheidungsprozesse nicht eingebunden zu werden, in Abstimmungen „untergebuttert“ zu werden, keine ausreichenden Erklärungen für Entscheidungsfindungen zu bekommen, macht sicher unzufrieden. Eine gute Kommunikation beugt dem vor, erklärt und

argumentiert. So fühlen sich Eigentümer und Bewohner ernst genommen. Das ist aber immer eine Gratwanderung und weder ein schneller noch ein einfacher Prozess.

Wie wichtig sind digitalisierte Prozesse für die Kundenzufriedenheit, also Apps, Kundenportale und elektronisch versandte Unterlagen?

Ich persönlich finde es sehr wichtig und gut. Die heutige Zeit ist schnelllebig. Allerdings kann ich mir auch gut vorstellen, dass einige das recht negativ empfinden und sie den ganzen neuen Medien eher skeptisch gegenüberstehen.

Haben Sie Erfahrung mit größeren Vorhaben wie z. B. energetischen Sanierungsmaßnahmen? Wie erfolgt die Entscheidungsfindung, Meinungsbildung etc.? Welche Rolle spielt dabei der Verwalter, welche der Beirat?

Einige größere Baumaßnahmen, z. B. Tiefgaragen- und/oder Fassadensanierungen etc., habe ich in meiner Aufgabe als Verwaltungsbeirat schon begleitet und dabei eine Menge gelernt. Je nach Wissensstand der Hausverwaltung und der Mitglieder des Verwaltungsbeirates ging es dann recht zügig oder aber auch holprig über die Bühne.

Wenn ein guter Verwaltungsbeirat auf Ressourcen wie Techniker, Kaufleute etc. zurückgreifen kann und diese auch möglichst kooperativ an einem gemeinsamen Ziel arbeiten, sind wir schon nah am Ideal.

Wenn dann die Hausverwaltung auch Erfahrungswerte aus der Vergangenheit mitbringt und ähnliche Projekte bereits durchgeführt hat, dann steht der erfolgreichen Umsetzung nicht mehr viel im Weg.

Was würden Sie Verwaltern gern mit auf den Weg geben, um die Zusammenarbeit mit den Beiräten bestmöglich zu gestalten?

Eine gute Kommunikation, Wertschätzung und gegenseitige Unterstützung der Beteiligten sowie gut ausgebildete, motivierte und informierte Mitarbeiter sind der Schlüssel zum Erfolg, der in der Immobilienbranche ja nicht kurzfristig zu erzielen ist.

Kundenzufriedenheit ist häufig nur eine Frage des guten **kommunikativen Miteinanders.**