

WEG-Verwaltung neu gedacht:

Umsatzstark durch optimierte Verträge und Strategien

Die bis vor kurzem noch recht persönlich agierende Branche der Immobilienverwaltung wird aufgrund der veränderten Marktsituation zum Massengeschäft. Kleine Hausverwaltungen lösen sich auf, werden aufgekauft oder fusionieren. Die nun deutlich professioneller agierenden Führungskräfte beginnen, das schon immer eher übertriebene Serviceverständnis auf den Kopf zu stellen.

Die früher oft angestrebte maximale Erreichbarkeit reduziert sich auf drei Stunden Telefonzeit, wenn überhaupt. Am besten mit KI-Unterstützung und gleichzeitiger Vorgangs-Erstellung. Immer häufiger ist die auf der Mail-Signatur oder Website sichtbare Durchwahl der Mitarbeiter nicht mehr vorhanden. Ersetzt durch eine zentrale Nummer, welche gleichzeitig zur Entlastung und Prozessoptimierung beiträgt.

Ähnliches gilt für die personalisierten Mail-Adressen der Mitarbeiter: Ein im Kundenportal startender Vorgang benötigt eine Ticketnummer, aber gewiss nicht eine individuelle Mail-Adresse. Doch es bleibt nicht bei solchen äußerlichen Veränderungen. Das neue Selbstverständnis zeigt sich ebenso in Form von leistungsgerechten Verwalterverträgen. Diese weisen endlich ein zeitgemäßes unternehmerisches Handeln auf und haben nicht wie bisher den Fokus auf der ohnehin meist zu schmalen monatlichen Grundvergütung.

Nun kommen Sondervergütungen ins Spiel, welche manche Stimmen in der Literatur noch kritisch betrachten und doch dank der Marktsituation Einzug in die Praxis gefunden haben. Ein typisches Beispiel dafür sind die Objektübernahmegebühren. Entweder in Form von



Pauschalen oder auf Basis von Stundensätzen, wie sie schon lange in anderen Branchen üblich sind. Die Discount-Verwaltung gehört der Vergangenheit an, ansonsten sind erfahrene Mitarbeiter mit zunehmenden Gehaltsansprüchen nicht dauerhaft zu halten. Vom Gewinnen neuen Personals ganz zu schweigen, das einen attraktiven Arbeitsplatz erwartet. Angesagt ist also ein modernes Arbeitsumfeld gepaart mit einem zeitgemäßen Verwaltervertrag als Grundpfeiler des unternehmerischen Erfolgs. Dazu gehört die Fixierung des Beginns der Eigentümerversammlung innerhalb der normalen Arbeitszeit statt wie bisher üblich in den Abendstunden. Und wenn doch, dann nur mit einer Sondervergütung in Form eines Spätzuschlags, der gerne als Motivationsinstrument ausgeschüttet wird. Nicht nur dafür ist eine leicht handhabbare Zeiterfassung ein Muss, idealerweise mit einer Schnittstelle zur Rechnungserstellung. Durchdacht gehört bei Sonderleistungen, ob

ein Zeitfaktor zugrundegelegt wird oder eine Pauschale. Pauschalen haben den Vorteil, dass häufig keine Rechnung erstellt werden muss, sofern die Leistung im Verwaltervertrag enthalten und diese Position über die Jahresabrechnung transparent dargestellt und weitergegeben wird.

Dieser so wichtige Verwaltervertrag gehört stets optimiert. Eine ledigliche Verlängerung des Vertrags nur mit einer Anhebung der Grundvergütung ist mittlerweile ein Indikator für wenig unternehmerische Kompetenz.

Schließlich ist unsere Branche einer starken Dynamik mit vielfältigsten Änderungen ausgesetzt. Doch auch wenn sich mittlerweile die Verwaltungen die Gemeinschaften aussuchen können, sollte der Verwaltervertrag fair sein und keinesfalls vom Umfang und der Gestaltung her abschreckend auf die Eigentümer wirken. Ebenfalls ist wünschenswert, wenn sich die Erklärungsbedürftigkeit in Grenzen hält, ansonsten ist bei jeder Bestellung bzw. Verlängerung ein unnötig langer Diskussionsbedarf gegeben. Unabdingbar muss der Vertrag die für das Tagesgeschäft so relevanten Inhalte wie das Kundenportal und die digitalen Prozesse enthalten.

Ein papierloses Verwalterbüro basiert eben zu einem guten Teil auf einem Verwaltervertrag mit einer durchdachten Strategie. Und die damit verbundenen schlanken Prozesse wiederum stehen für die Umsatzpotentiale, welche eine wettbewerbsfähige Immobilienverwaltung benötigt.



Der Autor

Alexander Haas ist BAFA-registrierter Unternehmensberater für Immobilienverwaltungen.

www.haas-unternehmensberatung.de

alexander.haas@haas-unternehmensberatung.de