

Verwalter-€

Warum „Zusatzleistungen“ sinnvoll + nützlich sind ...

- Was ist das eigentlich?
- Warum werden diese erhoben?
- Müssen diese überhaupt sein?

Im Rahmen der Diskussion um die Zusatzleistungen bei der Verwalter-Gebühr werden diese von Ihnen als Eigentümer, Vermieter oder Beirat immer wieder angesprochen und oft auch moniert. Diese Kritik ist nachvollziehbar, da im Wettbewerb mit anderen Verwaltungen der eine oder andere Kollege diese entweder gar nicht berechnet oder aber nur in geringem Ausmaß. Ein Erklärungsversuch ...

Wenn es um das liebe Geld geht, sind wir alle kritisch und versuchen, das Beste für uns und unsere Geldbörse herauszuholen. Das ist menschlich und nachvollziehbar.

Wirklich? Immer und überall?

Ein Vergleich mit einer alltäglichen Situation mag als Anregung zur Überlegung dienen:

Sie haben sicherlich schon einmal in einem Hotel übernachtet. Egal, welchen Standard und (Sterne-) Qualität dieses hat. Ihre Mindestanforderung an das Zimmer: **Sauberkeit!**

Schmuddel und Dreck im Badezimmer, geschweige

denn im Bett, gehen gar nicht und werden verständlicherweise von keinem Kunden akzeptiert.

Doch haben Sie sich schon einmal nach den Gründen für diesen „Zustand“ Ihres Hotelzimmers gefragt? In diesem Fall liegen die Fakten klar auf dem Tisch.

Das Zimmermädchen hatte bis dato die Aufgabe, 10 Zimmer in 3 Stunden zu reinigen. Das macht 18 Minuten pro Zimmer. Eine enge Taktung!

Neuerdings muss das Zimmermädchen in der gleichen Zeit aber 13 Zimmer reinigen. Begründung: Neue Aufteilung der Aufgaben und der allgemeine Preisdruck in der Branche. Eine ähnliche Situation,



Hans E. Walter
ist gelernter
Immobilienkaufmann
und steht stellvertretend für
alle Verwalter der Branche

8 Uhr

Notfälle + Reparaturen

Punkt Acht hört Herr Walter zuerst seinen Anrufbeantworter ab und checkt die eingegangenen Emails auf wichtige Mitteilungen ab und beauftragt Handwerker und andere Fachleute. Damit in den Objekten seiner Kunden alles wieder in Ordnung kommt.



9 Uhr

Erste Kundentermine im Büro

Die ersten Eigentümer, Beiräte und Mieter werden begrüßt und deren Fragen und Anliegen rund um Abrechnung, Sanierung oder den Streit mit dem Nachbarn besprochen und eine einvernehmliche Lösung gesucht ... und fast immer auch gefunden.



Zahlen, Daten + Fakten

aus dem Alltag eines Hausverwalters



40 Anrufe

erhält ein Verwalter
durchschnittlich pro Tag

20 Anrufe

tätigt ein Verwalter
durchschnittlich pro Tag



50 Emails

erhält ein Verwalter
durchschnittlich pro Tag

30 Emails

schreibt ein Verwalter
durchschnittlich pro Tag



**15 Briefe,
Abrechnungen und
Mitteilungen**

erhält ein Verwalter
durchschnittlich pro Tag

**10 Briefe und
Mitteilungen**

erstellt ein Verwalter
durchschnittlich pro Tag



wie in der Verwalter-Branche. Mithin bleiben nur noch ca. 13 Minuten pro Zimmer für die Reinigung. Wohlgernekt bei gleicher Entlohnung.

Wie fühlt sich das Zimmermädchen in diesem „Arbeitsumfeld“, wenn man dies überhaupt noch so nennen darf? Kann sie das gewünschte Reinigungsergebnis da überhaupt noch zur Zufriedenheit des Hotelkunden erfüllen? Wohl kaum!

Reklamation und Unzufriedenheit über den Zustand des Zimmers sind verständlicherweise vorprogrammiert

Möchten Sie Ihren Hausverwalter zum Zimmermädchen machen?

Ähnlich wie die Leistung des Zimmermädchens, so setzt sich unsere Leistung als Ihre Hausverwaltung aus vielen wiederkehrenden Standardleistungen zusammen.

Diese haben wir kalkuliert und Ihnen dafür einen Preis - die monatliche Verwalter-Gebühr - genannt. Ist es da nicht fair, wenn wir für den Fall eines außergewöhnlichen Aufwands eine „Zusatzgebühr“ erheben?

9 Uhr

Telefon

Um 9.00 Uhr beginnt die offizielle Geschäftszeit und damit beginnt auch der tägliche Telefon-Marathon. Jeder - Mitarbeiter + Chef - sind jetzt vollauf damit beschäftigt, die eingehenden Anrufe entgegenzunehmen und mit Kunden, Handwerkern, Behörden und Anwälten zu telefonieren.



12 Uhr

Zeit für die Aufarbeitung

Was den Morgen über aufgenommen und besprochen wurde, muss nun erledigt, angeschoben oder mitgeteilt werden. Nicht immer ganz leicht, da Prioritäten zu setzen. Letztlich sind ja alle Kunden wichtig. Ein Rohrbruch geht aber immer vor einer defekten Glühbirne.



Erstens können wir als Verwaltung ja nicht voraussehen, wann und wie oft eine solche zusätzliche Leistung in Ihrem Objekt anfällt und zweitens wünschen Sie sich als unser Kunde ja auch für diesen zusätzlichen und besonderen Aufwand (wie beispielsweise die Abwicklung einer größeren Instandhaltungsmaßnahme) die bekannt gute und qualifizierte Beratung und Begleitung Ihrer Verwaltung.

Möchten Sie Ihren Hausverwalter zum Zimmermädchen machen?



„Wissen wird durch Information geschaffen und wenn beide Faktoren vorhanden sind, kommt das Vertrauen fast von selbst hinzu.“

Argumente und Gründe, warum Zusatzleistungen sinnvoll und nützlich sind - für beide Parteien:

- Ein Mitarbeiter einer Verwaltung kann nur eine bestimmte Anzahl an Objekten und deren Kunden qualitativ hochwertig und zu deren Zufriedenheit betreuen. Jede auch nur zeitweise Erhöhung des Bestands oder der Leistungen - Stichwort Mehraufwand - führt automatisch zu einer Minderleistung.
- Sie als Kunde wünschen sich einen fairen Preis für eine faire Leistung. Würden wir als Verwaltung die so genannten Zusatzleistungen automatisch und dauerhaft in die Verwalter-Gebühr einrechnen, würden Sie ständig zu viel bezahlen - auch wenn gar keine Sonderleistungen anstehen.

- Der Gesetzgeber hat in den letzten Jahren immer wieder neue Aufgaben für die Hausverwaltungen generiert, von denen oft bei Abschluss des Verwalter-Vertrags noch keine Kenntnis bestand.

Beispiele:

- **Abrechnung und Ausweis der haushaltsnahen Dienstleistungen**
- **EnEV – Energie Einsparverordnung**
- **SEPA – Umstellung des Zahlungsverfahrens**
- **Trinkwasserverordnung und deren Umsetzung**
- **WEG-Novelle und die damit einhergehenden neuen Ausweise in der Jahresabrechnung**
- **... und vieles mehr ...**

13 Uhr

Pause

Schnell einen Happen essen und sich mit den Kollegen abwechselnd eine Auszeit gönnen. So werden die nötigen Kalorien und der Akku aufgefüllt, damit Man danach wieder mit vollem Elan an Die nächsten Aufgaben gehen kann. Denn diese kommen bestimmt und die Arbeit geht nicht aus.



14 Uhr

Buchhaltung + Co.

Die Zahlungskontrolle der monatlichen Hausgelder, das Mahnwesen, die Beantwortung eingehender Mails und Schreiben - möglichst zeitnah; dafür ist jetzt etwas Zeit und Ruhe, Das Telefon schweigt und läßt Zeit für diese Arbeiten und den einen oder anderen Termin vor Ort.



EIGENTÜMERVERSAMMLUNGEN:

GUT VORBEREITET

UND HARMONISCH



Kalkulation

Objekt:	Nr:	Hin- u. Rückfahrt (km):	100 km
		Euro je Kilometer:	0,40 €

Einnahmen:

	pro WE monatlich	Gesamt monatlich	Gesamt jährlich
40 Wohnungen	x 15,00 €	600,00 €	7.200,00 €
40 Gewerbeinheiten	x 20,00 €	800,00 €	9.600,00 €
40 Garagen	x 4,00 €	160,00 €	1.920,00 €
0 Stellplätze	x 2,50 €	- €	- €
Gesamt:		1.560,00 €	18.720,00 €

Kosten:

Maßnahmen im Jahr	Geschäftsführer		Sachbearbeiter		Buchhalter		Kosten
	100,00 €	je Stunde	55,00 €	je Stunde	50,00 €	je Stunde	
	1,67 €	je Minute	0,92 €	je Minute	0,83 €	je Minute	
	Anzahl	Minuten	Anzahl	Minuten	Anzahl	Minuten	
Angebote / Aufträge	4	30	2	20	1	10	245,00 €
Handwerker Abnahme	6	30	2	20	1	10	345,00 €
Ortstermine	1	60	4	60			320,00 €
Sachbearbeitung	1	10	43	17			686,75 €
Diktate / Briefe	5	20	26	10	5	3	417,50 €
Prüfung			30	3	30	2	132,50 €
Termin	2	20	12	10			176,67 €
Ang					115	15	1.437,50 €
Verkehr					1478	5	6.158,33 €
	1	15	2	150			300,00 €
							- €
	1	120	1	120			310,00 €
			1	120			110,00 €
	10	15	80	5			616,67 €
	2		5				280,00 €

HAUSVERWALTUNG

IST EBEN NICHT NUR

ABRECHNUNG +

Summe der Personalkosten (IST): 61,62% 11.535,92 €

Personalkosten (SOLL): 70,00% 13.104,00 €

Sonstige Kosten (SOLL): 30,00% 5.616,00 €

Gesamt-Kosten (IST Personal + SOLL Sonstige): 17.151,92 €

Gesamt-Einnahmen: 18.720,00 €

Überschuss: 1.568,08 €

15 Uhr

Telefonzeit die 2.

Und weiter geht's mit den Telefonaten. Der Kontakt zu unseren Kunden ist wichtig und nötig. Nicht immer ist das, was unsere Kunden uns mitteilen auch wirklich dringend. Oft rufen uns - meist ältere - Menschen an, die einfach nur mal „tötern“ möchten. Nicht immer ganz leicht, hier Nein zu sagen, denn die Zeit steht nicht still.



17 Uhr

Telefonate + Termine

Viele unserer Kunden arbeiten und wir können daher tagsüber nicht mit allen sprechen. Das holen wir jetzt nach ... oder machen Besichtigungen in Sachen Schadensaufnahme, Vermietung oder mit Handwerkern und Sachverständigen. Die Objekte wollen ja instandgehalten sein.



Was ein Hausverwalter alles

leistet und bietet ...

Hans E. Walter liebt seinen Beruf. Was weniger Spaß macht, ist die geringe Akzeptanz der Kunden für die geleistete Arbeit. Immer häufiger sieht sich Herr Walter Diskussionen ausgesetzt, die mit „Haftungs- und Regreßansprüchen“ zu tun haben. Die Prozessfreudigkeit ist stark gestiegen.

Hinzu kommt der immer stärkere Preiskampf in der Branche. Qualitativ hochwertige Arbeit wird immer seltener gut bezahlt. Dabei übersehen viele Eigentümer, dass ein langjährig am Markt tätiger Verwalter mit Büro, Mitarbeitern, Fachsoftware und einem guten Netzwerk seinen Preis wert ist.

Wie letztens von Herrn Walter bewiesen: Indem er mit seinem Energielieferanten einen Rahmenvertrag ausgehandelt hat. Dieser spart den verwalteten Objekten - und damit den Bewohnern - pro Jahr im Durchschnitt etwa 15 % Energiekosten. Das macht bei größeren Objekten schon mal mehr aus als er im ganzen Jahr an Verwalter-Gebühr erhält. Und dennoch wird kundenseitig bei Vertragsverlängerungen immer wieder um die Höhe der Vergütung gefeilscht.

Die Dienstleistung „Hausverwaltung“ ist für Außenstehende nicht transparent. Das merkt Herr Walter immer, wenn er mit Freunden, Bekannten oder mit seinen langjährigen Kunden spricht. Oft

wird seine Tätigkeit mit der eines Maklers - oder schlimmer noch - mit der des Hausmeisters verwechselt.

Letztlich lässt sich die Aufgabenvielfalt der Verwaltung so zusammenfassen:

Als Hausverwalter ist man einerseits für die optimale Bewirtschaftung und Werterhaltung der Immobilie zuständig.

Viel wichtiger ist aber die Aufgabe, den Eigentümern und Bewohnern dieser Immobilien immer mit Rat und Tat zur Seite zu stehen und für deren Anliegen ein offenes Ohr zu haben. Egal, welche dies sind.

Und das sollte doch die eine oder andere „Zusatzleistung“ wert sein, oder?



18 Uhr

Feierabend ? Noch nicht ...

Speziell in der „Versammlungsphase“, sprich in den Monaten März bis Juli ist fast jeden Abend Eigentümerversammlung angesagt. Die Vorbereitung nimmt am Tag der EV meist eine Stunde in Anspruch. Einlesen in die Tagesordnung und die schon vorher erarbeiteten Beschlussformulierungen sowie die fast immer reichlich vorhandenen Angebote von Handwerkern.



19 Uhr

Eigentümerversammlung

Gute Vorbereitung ist die halbe Miete. Und trotzdem läuft es nie so, wie man erwartet. Versammlungen sind immer spannend ... nicht nur wegen des zeitlich offenen Endes. Mit etwas Glück ist um 21 Uhr Schluss. Der nächste Arbeitstag beginnt wie immer um 8 Uhr. Auf ein Neues!

