

## Rentables Agieren

# Geld verdienen mit der Verwaltung

**Der vorangegangene Artikel „Kostenlose Arbeit des Verwalters“ in Der Immobilien-Verwalter 4/15 machte deutlich, wie karitativ WEG-Verwalter teilweise arbeiten. Die erheblichen Umbrüche in der Branche ermöglichen jedoch ein deutlich rentableres Agieren.**

**G**eld verdienen ist letztlich auch im Sinne der Eigentümer, schließlich steht die ertragsorientierte Hausverwaltung für die gewünschte Nachhaltigkeit. Was kann der Verwalter konkret tun, um ein angemessenes Honorar für seine Leistung zu erhalten? Beginnen wir beim Ausbildungsstand der Mitarbeiter.

Mangels „ordentlicher“ Verwalterabschlüsse ist die Branche von Quereinsteigern dominiert. Übliche Seminare der Verbände genügen nicht, um die erheblichen Defizite auszugleichen. Die fast immer juristisch geprägten Fachvorträge laufen zu meist ins Leere und erzeugen eher weitere Unsicherheiten. Mit dem Tagesgeschäft des Verwalters hat der Blick durch die Anwaltsbrille jedenfalls wenig zu tun. Kurioserweise werden organisatorische, wirklich betriebsrelevante Themen viel zu selten aufgegriffen und beleuchtet.

Ebenfalls fehlt die gesamtheitliche Betrachtung. Was konkret ist unser Job, was genau ist für den Kunden zu leisten? Genauere Kenntnisse darüber sind nicht überall vorhanden. Es ist offensichtlich, dass immer wieder Kundenwünsche erfüllt werden, die die Hausverwaltung nichts angehen. Sicherlich fällt es manchem schwer, dem Kunden Nein zu sagen. Vor allem, wenn es die Geschäftsführung nicht an-



SIEGFRIED FRIES/PIXELIO.DE

*Was kann der Verwalter konkret tun, um ein angemessenes Honorar für seine Leistung zu erhalten?*

ders vorlebt. Und Konfrontation zu vermeiden ist ohnehin bequem. Bei dem Hintergrund ist eine einheitliche Vorgehensweise mit klaren Abgrenzungen gefordert:

- Was sind Muss-Aufgaben, bei denen es nichts zu diskutieren gibt?
- Was erfüllt unser Unternehmen zusätzlich (aus welchen Gründen auch immer)?
- Was machen wir extra, jedoch nur gegen Sondervergütung?
- Was machen wir definitiv nicht, da es nicht unser Job ist?

Über die Höhe von Stundensätzen war im letzten Beitrag zu lesen. Ergänzt werden darf, dass die Honorarunterscheidung zwi-

schen Geschäftsführer, Sachbearbeiter oder Auszubildendem wenig Sinn macht. Die Leistung ist doch hoffentlich stets dieselbe, eine differenziert gebotene Qualität wird kaum vorliegen.

Außerdem zeigt die Praxis, dass die Arbeit des Auszubildenden aufwendig kontrolliert und andererseits häufig auf Geschäftsführer-Stundensätze verzichtet wird, meist aus falschem Schamgefühl.

Ein Durchschnittswert aus bisherigem Sachbearbeiter- und Geschäftsführer-Stundensatz ist häufig richtungsweisend. Oft ist noch Luft für einen Zuschlag, je nach Region und Positionierung. Eine professionelle Darstellung bringt dabei eine automatische Wertigkeit mit sich. Wer sich endlich aus der Billig-Ecke herauswagt, wird zwangsläufig mit Fragen konfrontiert.

„Das berechnen Sie extra?“ oder „Ich habe noch eine Wohnung, da zahle ich weniger“, häufig die Gutmütigkeit der Vergangenheit aufgreifend: „Hat doch früher auch nichts gekostet.“ Auf diese immer gleichen Vorbehalte gibt es je nach Qualitätsmanagement die passende Argumentation. Sobald Mitarbeiter hier allein gelassen werden und jeder im Betrieb seine ei-

## Der Autor

Der Autor Alexander Haas ist Immobilienverwalter in Stuttgart und Unternehmensberater für Immobilienverwaltungen. Zum Thema Rentabilitätssteigerung werden spezielle Seminare für Verwalter angeboten:

[www.haas-immobilienverwaltung.de](http://www.haas-immobilienverwaltung.de)

[alexander.haas@haas-immobilienverwaltung.de](mailto:alexander.haas@haas-immobilienverwaltung.de)



genen Floskeln benutzt, kann es nicht funktionieren. Unsere Branche hat hier einen ordentlichen Nachholbedarf in angemessener, innerbetrieblich konformer Selbstdarstellung.

Zumindest vertraglich etwas extra berechnen zu können ist nur ein Aspekt. So mancher Geschäftsführer sollte gleichzeitig dringend überprüfen, ob die zuständigen Objektbetreuer die zeitaufwendigen, aber auch umsatzträchtigen Zusatzleistungen überhaupt abrechnen. Dabei Anreizsysteme in Form von Bonuszahlungen zu schaffen befürworte ich nicht. Anzustreben ist vielmehr eine konsequente Handhabung bei gleichzeitig angemessener Erhöhung des Gehalts. Leistungsgerechte Bezahlung und Mitarbeitermotivation gehört zwingend zu einem ertragsorientierten Verwaltungsbetrieb.

### Falsche Fokussierung

Der Blick auf die wahren Rentabilitätspotenziale wird leider verschleiert durch die zwanghafte und falsche Fokussierung auf die monatliche Grundvergütung je Einheit. Es ist nicht entscheidend, ob monatlich 18 oder 21 Euro vereinnahmt werden, wenn die in der Summe ganz erheblichen Zusatzvergütungen die Kalkulation in ein ganz anderes Licht rücken.

Eine Checkliste zur Erfassung der vertraglich geregelten Sondervergütungen ist unverzichtbar, damit eine Struktur gegeben ist und nicht jedes Jahr aufs Neue Geld verschenkt wird. Hierzu gehört eine Zeiterfassung in angemessener Weise, die eben nicht der Schmierzettel ist. Transparenz, niedrige Komplexität und Einheitlichkeit sind dabei richtungsweisend.

Zum Stichwort Transparenz: In den Augen vieler Eigentümer verschickt der Verwalter einmal im Jahr die Abrechnung und veranstaltet zuletzt noch die Eigentümerversammlung. Bei diesem Vorurteil ist es klar, dass so mancher Eigentümer einfach nicht realisiert, was für ein immenser Aufwand insgesamt betrieben wird. Das abgegriffene Eisberg-Bild beschreibt zwar passend die Situation, hilft jedoch nicht wirklich weiter.

### Professionelles Vorgangs- und Ablagemanagement

Ein Ansatzpunkt ist, das Aufgabenmanagement, Dokumentationen auch über stattgefundene Kommunikation sowie Tätigkeiten am Objekt anders darzustellen. Dazu wird

nicht unbedingt ein teures und komplexes CRM-Programm benötigt, das so manchen Kollegen unglücklich macht und die Rentabilität eher noch verschlechtert. Es genügt in den meisten Fällen Standard-Software wie Onenote von Microsoft. Damit kann in Verbindung mit Outlook ein professionelles Vorgangs- und Ablagemanagement betrieben werden. Auf verschiedene Arten kann den Eigentümern sehr plastisch gezeigt werden, was sich hinter dem Begriff Immobilienverwaltung verbirgt.

Darüber hinaus bietet es sich an, Begehungsprotokolle „der neuen Art“ mit Bilddokumentationen und kurzen Statusberichten in ein Internet-Portal zu stellen. Mittelfristig dürfte ein Portal sowieso unverzichtbar sein, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Und die Arbeit hat man ohnehin geleistet. Es bietet sich also an, damit auch anzugeben. Die ständigen Rechtfertigungen werden sich schlagartig verringern, eine zeitliche Entlastung und definitiv höhere Wertschätzung wird damit einhergehen.

Es kann schon die Rentabilität steigern, wenn lediglich alte Gepflogenheiten aufgegeben werden und gleichzeitig weniger rechtliche Angriffsfläche entsteht. Ein typisches Beispiel ist der falsch verstandene Service, bei einem Eigentumswechsel dem Alteigentümer seine anteilige Abrechnung zuzuschicken.

Da können leider noch so viele eingangs erwähnte juristische Seminare besucht werden: Viele Kollegen werden das noch jahrelang falsch machen. Bei korrekter Vorgehensweise hingegen hat man heute schon deutlich weniger Arbeit. Es gehört dem verkaufenden Eigentümer von vornherein mitgeteilt, dass er keine Abrechnung mehr von uns erhält. Zeitaufwendige Nachfragen minimieren sich damit. Ansprechpartner hierfür ist eben der Neueigentümer, da dieser bekanntlich bei der Abrechnungsbeschlussfassung im Grundbuch steht.

Um rentabel und damit auch nachhaltig serviceorientiert arbeiten zu können, ist ein ganzes Maßnahmenbündel notwendig. In diesem Rahmen konnten nur ein paar ausgewählte Punkte angesprochen werden. Ganz entscheidend ist ein neues Selbstbewusstsein des Verwalters. Ohne übertriebene Demut und dem Zwang, jedermanns Freund zu sein. Eine gute Erledigung der tatsächlichen Verwaltungsaufgaben mit entsprechender Darstellung nach außen hilft dabei definitiv. ■



## Komplettlösungen für das Immobilienmanagement

www.Immobilien-Software.de

Immobilienmanagement  
Mietverwaltung  
WEG-Verwaltung  
Sondereigentum  
Gewerbe-Verwaltung  
Centermanagement  
Facility-Management  
Dokumentenmanagement  
Informationsmanagement  
Archivierung  
Controlling  
Beschlussammlung  
EStG §35a

ALCO GmbH  
Immobilien Software

Rahlstedter Str. 73-75  
22149 Hamburg

Tel.: 040 - 673 66 220  
Fax: 040 - 673 66 222  
www.alco-immobilien.de  
info@alco-immobilien.de