

vdiv DIGITAL

vdiv_{aktuell} SONDERPUBLIKATION WOHNUNGSWIRTSCHAFT DIGITAL

Das passt zu uns!

Sinnvoll integrierte Prozesse, greifbare Resultate:
Ob Digitalisierung mehr ist als ein Selbstzweck,
haben wir selbst in der Hand.



Eine Sonderpublikation des
Verbandes der Immobilien-
verwalter Deutschland e. V.
und seiner Landesverbände

HALLO? BIN SCHON DA!

Jetzt das NEUE
Pantaenius-Kundenportal
nutzen und Zeit sparen!



pantaenius.eu/immo



PANTAENIUS
VERSICHERUNGSMÄKLER

Zugegeben, so schnell geht es selbst bei uns nicht. Damit Immobilienverwalter bei der Schadenabwicklung jedoch keine unnötige Zeit verlieren, tun wir alles für einen reibungslosen digitalen Ablauf.

EDITORIAL

Digitale Zukunft



Sehr geehrte Damen und Herren,
liebe Leserinnen, liebe Leser,

Digitalisierung ist notwendig. Sie ist kein Hype oder Selbstzweck, sondern Status quo und Zukunft. Sie ist notwendig, darüber sind wir uns einig. Doch welche Tools benötigen wir, welche Schnittstellen sind möglich, wo wird was zu welchen Bedingungen gehostet und in welcher Weise sind analoge Prozesse sinnvoll zu digitalisieren?

Die **vdiv**DIGITAL bietet Ihnen Einblicke und Ausblicke, zeigt Herausforderungen und Lösungen auf. Sie erhalten Informationen zur digitalen Vermietung, zur Digitalisierung des Posteingangs, zu den Vorteilen durch Prozessoptimierung im Allgemeinen und für Ihr Controlling im Speziellen.

Beim Forum Zukunft am 17. und 18. Mai in Weimar erhalten wir gemeinsam noch mehr Input: zu Online-Versammlungen und unterstützenden Online-Tools, über Vergütungspotenziale und die neue Stellung des Verwalters. Wichtig ist, die möglichen Handlungsspielräume zu erkennen und für das Füllen und Heben des Potenzials die richtigen Kooperationspartner und Wegbegleiter an der Seite zu haben.

Lassen Sie uns unseren Teil dazu beitragen, indem wir Ihnen mit dieser Sonderpublikation für die Branche aufbereitetes Wissen zukommen lassen und auf unseren Veranstaltungen Netzwerk und Austausch ermöglichen.

Ich freue mich auf den Weg Richtung Zukunft, in eine digitalisierte Arbeitswelt, die – sozusagen im Gegenzug – immer mehr die Menschlichkeit in den Fokus rückt.

Herzliche Grüße

Ihr

Martin Kaßler
Geschäftsführer Verband der
Immobilienverwalter Deutschland e. V.



Workflows verbessern, Kundenzufriedenheit erhöhen – mit dem richtigen Ticketsystem.



Den Überblick behalten: Was Digitalisierung für das Controlling bedeutet.



Rund um die Datensicherheit: Das müssen Verwalter wissen.

INHALT

DIE DIGITALE VERWALTUNG

Digitalisierung richtig angehen	
Schritt für Schritt zum digitalen Erfolg	4
Alles unter Kontrolle	
So profitiert das Controlling von der Digitalisierung.	8
Digitale Vermietung	
Was die Attraktivität des Geschäftsfeldes erhöht.	12
Eigentümerversammlung	
Die besondere Rolle des Verwalters	16
Schritt in die Zukunft	
Die passende Software als Wettbewerbsfaktor	18
Ticketsysteme	
So gelingt die Workflow-Optimierung.	22
Digitaler Posteingang	
Ein Erfahrungsbericht	25
Aus Kundensicht	
Die User Experience im Fokus	26
Social Media	
Mit sozialen Netzwerken näher am Kunden	28
Forum Zukunft	
Möglichkeiten. Perspektive. Zukunft.	30

MEDIENRECHT & DATENSCHUTZ

Alles abgesichert?	
Datenübertragung und -speicherung für Verwalter	32
Cookies, Impressum & Co.	
Websites und der richtige Datenschutz	36
DIGITALE GEBÄUDETECHNIK & INFRASTRUKTUR	
Medienversorgung	
Satelliten-Glasfaser-Lösungen aus der Praxis	38
TKG-Novelle	
Verpflichtungen für Eigentümer, Vermieter und Verwalter	40
Aufzugsmanagement	
(Fast) vom Schreibtisch aus	42
Novellierte Heizkostenverordnung	
Was Verwalter jetzt wissen müssen	46
VDIV Deutschland, Landesverbände, Impressum	49

DER DIGITALE MIETER- SERVICE

Die Full-Managed
Serviceplattform für
App & Desktop

Begeistern Sie Ihre Mieter, optimieren
Sie Ihre Servicekosten und entlasten
Sie Ihre Mitarbeiter!

Das erwartet Sie:



Das Mieterportal



Der Wohnservice-Marktplatz



Die virtuelle
Assistentin Lisah



Jetzt Demoverision anfordern:

www.spiri.bo





Digitalisierung richtig angehen

Schritt für Schritt zum digitalen Erfolg

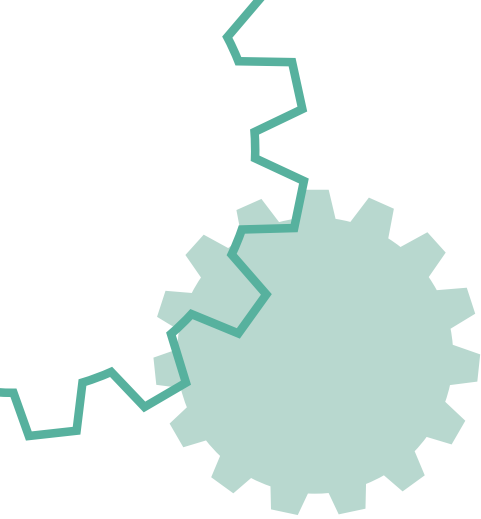


DER AUTOR
THOMAS KLAUS
Diplom-Informatiker, Diplom-Medienberater und registrierter Digitalisierungsberater
Principal Consultant X.0 – Unabhängige Digitalisierungsberater
www.xpointo.de

Die Pandemie hat viele Organisationen zu einem Kickstart in Sachen Digitalisierung gedrängt. Sie wurde so zum Katalysator einer Entwicklung, die lange vorher begonnen hat: der zunehmenden Verschmelzung der analogen mit der digitalen Welt. Wie in allen gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Bereichen durchdringen digitale Geräte, Dienste, Lösungen, Erwartungen und Erfahrungen von Kun-

den, Geschäftspartnern und Mitarbeitern die analoge Welt und verändern diese von außen und innen.

Agile Arbeitsformen verlangen neue Kompetenzen
Laut „Digital Workplace Report“ der NetFederation GmbH haben im Jahr 2020 digitale Kanäle das persönliche Gespräch als wichtigste interne (!) Kommunikationsform in deutschsprachigen Organisationen abgelöst. Zu den aktuellen agilen Arbeitsformen gehören



neben technischen Lösungen vor allem organisatorische und kulturelle Maßnahmen. Das Fraunhofer Institut für Arbeitsorganisation IAO hat den Wandel in Richtung neue, flexiblere und reaktionsschnellere Arbeits- und Organisationsformen – Stichwort Agilität – untersucht und Parallelen zu einem gesamtgesellschaftlichen Wertewandel festgestellt: Arbeits- und Privatleben diffundieren, Selbstbestimmung und Selbstverwirklichung werden immer wichtiger. Folglich gibt es einen Bedarf an Weiterentwicklung von Kompetenzen wie einem generellen Digitalisierungs-Know-how, digitalen Zusammenarbeits- und Führungsformen sowie neuen Kommunikationsstilen, wobei Themen wie „duzen“, professionelle Videokonferenzen, Führen und sich Einfühlen auf Distanz u. v. m. im Fokus stehen. Hier sieht ein Großteil der Führungskräfte die Notwendigkeit, eigene Kompetenzen weiterzuentwickeln.

Digitalisierung bedeutet auch für Immobilienverwaltungen weit mehr als IT,

Software, Apps, Geräte unterschiedlicher Art oder vernetzte Systeme wie Smart Home. Digitalisierung führt in allen Bereichen immer auch zu einer Veränderung analoger Strukturen, Abläufe und Ressourcen. Jeder Akteur, jede Organisation muss für sich die Frage beantworten, inwieweit sie diese Veränderungen in ihrem Bereich aktiv gestalten oder nur passiv geschehen lassen wollen.

Digitale Modernisierung, Geschäftsmodell und Organisationsentwicklung

In der Arbeitswirklichkeit stehen technische Lösungen nach wie vor im Vordergrund. Laut einer während der Pandemie im Juni 2020 durchgeführten Umfrage unter 189 Unternehmen hatten die allermeisten davon zwar IT-Lösungen inklusive rechtlicher Regelungen, die zumindest einen Teil der Arbeit ins Homeoffice verlegbar machen, erfolgreich eingeführt. Jedoch war die Arbeitsstrukturierung – sowohl auf Seiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als auch auf der Führungsebene – ein kaum gelöstes Problem.

Im Kampf um Mitarbeitende sind Arbeitsumfeld und -abläufe ein immer

wichtigerer Wettbewerbsvorteil: Vor allem jüngere, digital Affine erwarten flexible, mobile Arbeitsformen in einem analog wie digital modernen Umfeld.

Eine in der Gegenwart und für die nahe Zukunft gut aufgestellte Verwaltung begreift sich als hybride Organisation, die in der digitalen wie in der analogen Welt zuhause ist; sie nutzt die Möglichkeiten aus beiden Welten, um ihre Aufgaben agil, effektiv und effizient zu erfüllen, schnell und flexibel (re)agieren zu können und ihre strategischen Ziele zu erreichen.

So sollten sich Verwaltungen wie Organisationen generell ein klares Bild machen über

1. den Ist-Zustand mit allen Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken,
2. die Richtung, in die die Organisation steuern soll (Zielbild, Vision mit Meilensteinen) mit kurz-, mittel- und langfristigen Zielen (klar definiert und möglichst messbar).

Als Tool für einen pragmatisch gestalteten, strategischen Modernisierungsprozess haben sich Business Model Canvas (kurz BMC; nach Osterwalder

Kampf um Mitarbeitende: Vor allem für Jüngere sind **flexible und mobile Arbeitsformen** mittlerweile **Standard**.

 **casavi** | Vernetzt arbeiten. Einfach verwalten.

Hybride Versammlungen mit casavi

- ✓ Von der **Planung** bis zum **Protokoll** – einfach integriert in das casavi **Vorgangsmanagement**
- ✓ Beliebige Teilnehmerzahl, Beschlussniederschriften, automatische Auszahlungen und Vertretungsmanagement
- ✓ **Zuverlässig** und **rechtssicher** mit den Experten für hybride Versammlungen entwickelt



und Pigneur) durchgesetzt. Ihr Vorteil liegt darin, dass sich auf einer Leinwand (Canvas) die wichtigsten Facetten und Faktoren des aktuellen (Ist-) und zukünftigen (Ziel-)Geschäftsmodelles einer Unternehmung klar strukturiert darstellen und gemeinsam in Workshops entwickeln lassen – ob auf einer physischen Tafel oder digital in einem virtuellen Strategieworkshop.

Je nachdem, wie umfangreich der Strategieprozess gestaltet werden soll, kann die Canvas um eine einfache Skizzierung oder umfassende Beschreibung der Wertversprechen (Value Propositions), Prozesse, Beziehungs- und/oder Kommunikationsstrukturen ergänzt werden.

Nach der Aufzeichnung des Ist-Zustandes in einer BMC können vor dem Hintergrund relevanter Trends oder Entwicklungen im Umfeld und Zielmarkt die Stärken, Schwächen, Chancen, Risiken, Verbesserungs-, Weiterentwicklung- und Digitalisierungspotenziale in den einzelnen Bereichen analysiert sowie in die Entwicklung einer oder mehrerer Zielbilder überführt werden. Darauf aufbauend werden konkrete organisatorische und technische (Digitalisierungs-)Maßnahmen entwickelt, mit denen die Ziele erreicht werden können.

Beispiele für Maßnahmen zur digitalen Modernisierung von Immobilienverwaltungen

Ein Maßnahmenpaket sollte darauf hinwirken, dass für den Betrieb essenzielle Prozesse losgelöst von einer Büropräsenz aufrechterhalten werden können, sodass im Prinzip alle Büro-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter auch außerhalb des Büros arbeiten könnten. Bei-

Umfeld				
Wettbewerber				
Partner, Leistungs-/Ressourcen-Anbieter (Dienstleister, Handwerker, Firmen ...)	Organisation & Prozesse - Managementprozesse - Kernprozesse - Unterstützungsprozesse	Leistungen, Angebote, Wertversprechen Hauptprodukte/-Dienstleistungen - Objektverwaltung - Hausmeisterdienstleistungen - Haushandwerkerdienstleistungen - Reinigung - ...	Direkte und indirekte Beziehungen zu Haus-/Wohnungseigentümern, Vertriebs-, Marketing-, Kommunikationskanäle	Kunden (Haus-/Wohnungseigentümer), weitere Zielgruppen, ggf. Stakeholder
	Ressourcen - Personal - Finanzmittel - Betriebsmittel (v. a. IT) - Daten, Wissen	Nebenprodukte/-Dienstleistungen - Beratungsdienstleistungen - ... Neue Services - Digitales Ticketsystem - Management Handwerksleistungen - ... weitere ...		
Ausgaben			Einnahmen	

Business Model Canvas (BMC) für Immobilienverwaltungen

spielsweise sollten Rechnungen auch von Zuhause gebucht, geprüft und beglichen werden und von außerhalb des Büros auf Adress-, Kontakt-, Kommunikationsdaten und Dokumente zugegriffen werden können, ohne Akten zu bewegen. Damit würde nicht nur der Pandemie-Resilienz, sondern auch den gewachsenen Anforderungen an flexible und mobile Arbeit insgesamt Rechnung getragen und die Attraktivität für potenzielle neue Mitarbeiter gesteigert.

Insgesamt umfasst dieses Maßnahmenbündel Prozesse von Geschäftsführung, Buchhaltung/Rechnungswesen, Ressourcenmanagement, Personalführung, Kommunikation/Marketing/Vertrieb, Kundenbetreuung, Organisation der Objektbetreuung, Hausmeister-, Reinigungs-, Handwerksleistungen u. v. m.

Auf Seiten der Kunden könnten als weiteres Maßnahmenpaket digitale Services eingerichtet werden, die es ihnen beispielsweise ermöglichen, Anfragen an Hausverwaltungen mobil so einfach einzusenden wie Instagram-Posts oder WhatsApp-Nachrichten. Auch könnten

Kundenwünsche nach schnellen Rückmeldungen und einem transparenten Nachverfolgen ihrer Anfragen digital besser erfüllt werden.

Last but not least könnten hybride Maßnahmen zur Verbesserung der Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern, wie etwa den Handwerksbetrieben, geplant werden. Dies hätte Vorteile nicht nur für die Handwerksbetriebe, sondern auch die Immobilienverwalter.

TIPP AUS DER PRAXIS

Entwickeln Sie zuerst eine strategische Vision, mit möglichst klar definierten Zielen und Meilensteinen, anschließend konkrete Maßnahmen und Projektvorhaben, mit denen Sie die Ziele/Meilensteine erreichen können, und suchen Sie dann in einem professionellen Auswahlverfahren nach geeigneten Dienstleistern und (IT-)Lösungen, die Sie für eine erfolgreiche Projektumsetzung benötigen.

IMMOBILIEN. SMART. VERWALTEN.

Die Softwarelösungen von DOMUS unterstützen Immobilienverwalter nicht nur in den „klassischen Bereichen“ Buchen, Mahnen und Abrechnen.

Sie ermöglichen die Optimierung der alltäglichen Geschäftsprozesse, die papierlose Buchführung für WEG-Verwalter sowie eine völlig ortsunabhängige Betreuung der Immobilienbestände.

Weitere Informationen unter
www.domus-software.de

Alles unter Kontrolle

Wie wirkt sich die Digitalisierung auf das Controlling in der Immobilienverwaltung aus?

Ein weiterer Artikel zum Thema Digitalisierung. Können wir das Wort überhaupt noch hören? Doch, Sie sollten weiterlesen, denn die Digitalisierung war nur der erste Schritt, um eine Firma weiterzuentwickeln. Leider birgt sie aber nicht nur Vorteile, denn es ist auch leicht – gerade im Zeitalter von Corona – die Übersicht zu verlieren. Die

Mitarbeiter sitzen im Homeoffice und arbeiten „digital“, Belegprüfungen finden „online“ statt, die Techniker schauen sich via FaceTime die Schäden vor Ort an, Eigentümergebäude werden hybrid durchgeführt. Die Papierakte gibt es nur noch als Alibi. Und da soll ein Chef noch den Überblick behalten?

Mit diesem Artikel möchte ich Ihnen die weiteren Schritte und Vorteile der Digitalisierung aufzeigen.

- ▲ Arbeitet meine Firma effektiv?
- ▲ Rechnet sich das verwaltete Objekt?
- ▲ Habe ich meine Kosten im Griff?
- ▲ Wie kommt mein Mitarbeiter bei dem Kunden an?
- ▲ Kann ich Prozesse weiter automatisieren?

Viele der eben erwähnten Fragen kontrollieren Chefs nur anhand ihres Kontoauszuges. Aber heißt das auch, dass alles „richtig“ läuft? Kann eine Firma nicht noch effektiver arbeiten? Sicherlich!

Aufschlussreiche Auswertungen

Um die Digitalisierung für das Controlling zu nutzen, müssen entsprechende Auswertungen vorgenommen werden. Wer weiß schon genau, wie hoch die tatsächlichen Kosten für ein Verwaltungsobjekt sind und ob es sich wirklich rechnet? In meiner Firma führen wir von Zeit zu Zeit diese Berechnungen durch – und sind zu erstaunlichen Ergebnissen gekommen. Zum Beispiel hat es dazu geführt, dass wir zwei Objekte mit je über 200 Einheiten gekündigt haben, weil sie absolut unwirtschaftlich waren. Diese Entscheidung war in doppelter Hinsicht positiv. Zum einen schleppt man kein Objekt mehr mit, das unwirt-



DER AUTOR
RALF MICHELS
Unternehmensberater Wohnungswirtschaft und Inhaber der A.S. Hausverwaltungs- und Projektentwicklungs-GmbH

schaftlich ist, und zum anderen führt die Beendigung solcher Verwaltungsmandate zu einer Erleichterung bei den betroffenen Mitarbeitern, da ihnen ein wenig Stress in der täglichen Arbeit genommen wird.

Die Berechnung der Kosten je Objekt ist relativ einfach darstellbar. Es gibt inzwischen vernünftige Zeiterfassungssysteme, die dem Sachbearbeiter an die Hand gegeben werden können, aber auch mit anderen Medien sind die Zeiten einfach erfassbar. Die Telefonzeiten können zum Beispiel mittels einer „TAPI“-Schnittstelle zum ERP-System genauestens je Objekt – bis hin zur Auswertungsmöglichkeit eines einzelnen Bewohners – erfasst werden. Die Firmenfahrzeuge haben elektronische Fahrtenbücher, sodass auch die Vor-Ort-Zeiten genauestens erfasst werden können. Da die Pflege einer Zeiterfassung für den Sachbearbeiter meist schwierig umsetzbar ist, gibt es darüber hinaus aber auch andere Möglichkeiten zur Auswertung. Zum Beispiel kann

die Anzahl der E-Mails je Objekt einen Aufschluss geben, oder die Anzahl der Vorgänge, zum Beispiel in einem Kundenportal. Die letzte Erfassungskategorie ist die Buchhaltung, wobei die Zeiten entweder über das ERP-System oder über eine entsprechende Zeiterfassung erfasst werden können.

Nun gibt es genaue Hinweise, wie hoch der Aufwand für ein verwaltetes Objekt tatsächlich ist, sodass hieraus eine tatsächlich erforderliche Verwaltungsgebühr abgeleitet werden kann. Einem Verwaltungsbeirat würden wir diese Zahlen zum Erhebungsbeschluss vorlegen und die Gemeinschaft kann dann entscheiden, ob sie die Erhöhung akzeptieren möchte oder nicht. Lassen Sie sich hierbei aber nicht auf Diskussionen

ein. Die geleistete Arbeit sollte auch ordnungsgemäß bezahlt werden.

Parallel zu der Erfassung erhalten Sie somit auch eine Möglichkeit, die Mitarbeiterzeiten zu kontrollieren und zu prüfen, ob auch im Homeoffice die Arbeitszeiten eingehalten werden. Nur am Rande möchte ich hierzu sagen, dass bei uns nicht die Quantität der Arbeitszeit, sondern die Qualität der Arbeit im Vordergrund steht und es egal ist, in welcher Zeit ein Mitarbeiter seine Arbeit ordnungsgemäß durchführt.

Ob die Qualität der Kundenbetreuung vernünftig erbracht wird, ergeben auch Auswertungen der Kundenportale. Zum Beispiel hat bei unserem Kundenportal casavi jeder Kunde die Möglichkeit, nach Abschluss der Anfrage die Bearbeitung zu bewerten, sodass wunderbar von jedem Mitarbeiter eine Kundenbewertung seiner gesamten Arbeit abgerufen werden kann.

Durch die **genaue Bestimmung des Aufwands** für ein verwaltetes Objekt lässt sich die **tatsächliche Verwaltungsgebühr** ableiten.

Auch über die **Zufriedenheit des Kunden** mit einzelnen Mitarbeitern lässt die Auswertung des Kundenportals **wichtige Rückschlüsse** zu.



www.aareon-kongress.de



Der neue **Aareon Kongress**

Kommunikativ · Kooperativ · Kreativ

1. bis 3. Juni 2022 in Essen

Pioneering Tomorrow

Welche Trends erwarten Immobilienunternehmen in den nächsten Jahren?

Welche Rolle spielen künftig Innovationen, Konnektivität, Cybersecurity oder Nachhaltigkeit und Klimaschutz für die Branche?

Wie verändert die Pandemie langfristig das Leben und Arbeiten?

Diskutieren und erarbeiten Sie Antworten auf diese Fragen in einem dynamischen und interaktiven Tagungskonzept gemeinsam mit den führenden Köpfen der Branche.



Eine Frage der Kosten

Auf der anderen Seite sind auch die Kosten im Blick zu halten. Hier ist natürlich eine Vergleichbarkeit in der eigenen Firma schwierig. Aber zum Beispiel besteht die Möglichkeit, über das Branchenbarometer des VDIV Vergleichszahlen für bestimmte Bereiche zu bekommen. Im Branchenbarometer werden zum Beispiel die Kosten von Versicherungen, Miete usw. verglichen. Dies bietet schon einmal einen guten Anhaltspunkt, ob Ihre Kosten angemessen sind oder Optimierungsbedarf besteht. Um weiter ins Detail zu gehen, besteht auch die Möglichkeit, sich im Rahmen von ERFA-Gruppen mit Kollegen, die keine direkten Mitbewerber sind, detailliert über die Kosten auszutauschen.

Optimierte Prozesse

Aber die Digitalisierung hat auch in der täglichen Arbeit erhebliche Vorteile,

weil Prozesse fast vollständig automatisiert werden können. Vor 30 Jahren teilte ein Bewohner einen Schaden per Telefon oder Brief der Verwaltung mit, dann wurde ein Auftrag per Post erteilt. Nach Erledigung des Auftrages kam wiederum per Post die Rechnung zurück. Ein Überweisungsträger wurde handschriftlich ausgefüllt und zur Bank getragen, die Rechnung wurde in die Buchhaltung gegeben, um sie dann, wenn der Betrag auf dem Kontoauszug erschien, manuell zu verbuchen. Heute ist dies ein vollautomatisierter Prozess. Im Kundenportal meldet der Kunde sehr ausführlich mittels Fotos den Schaden. Der Sachbearbeiter kann nun per Mausclick den Schaden einem Handwerker zuweisen und erzeugt einen offenen Vorgang im ERP-System. Wenn der Auftrag erledigt ist, wird die Rechnung via E-Mail oder Kundenportal dem Verwalter zugestellt. Der Prozess

wird als erledigt gekennzeichnet und die Rechnungsdaten werden automatisiert per Dokumentenmanagement ausgelesen. Der Buchhalter kontrolliert die automatisch erfassten Daten und gibt die Rechnung frei. Damit ist der Vorgang komplett abgeschlossen, da dieser nun bis zur Verbuchung automatisiert ist.

Oder denken wir an das Thema Heizungsabrechnung. Hier werden die Datensätze inzwischen online mit den Heizkostenabrechnern ausgetauscht. Dies führt bis zur Übergabe der Einzelabrechnungen im PDF-Format. Diese werden nun automatisiert in das Abrechnungsprogramm des Verwalters eingelesen und hinter die Einzelabrechnung gehängt. Diese geht inzwischen auch nicht mehr per Post, sondern via Mausclick beim Verwalter direkt aus dem System an den Eigentümer.

FAZIT

Anhand dieser Beispiele wird deutlich, dass Digitalisierung nicht nur das Scannen von Unterlagen bedeutet, sondern auch die Arbeitsprozesse im Verwalteralltag wesentlich vereinfacht werden können. Geschäftsinhaber und Mitarbeiter haben einen besseren Überblick und können sehen, wo sie in ihrem täglichen Arbeitsprozess stehen. Wichtig bei dem ganzen Thema „Prozesse und Controlling“ ist allerdings eine gute Vorbereitung. Wir müssen lernen, anders zu denken, und nicht einfach den Papierprozess in einen digitalen Prozess überführen. Jeder Vorgang sollte genauestens beleuchtet werden, um zu schauen, ob der Prozess an sich verändert werden muss, bevor man ihn digitalisiert.

Digitalisierung **erleichtert verschiedenste Arbeitsprozesse** im Verwalteralltag – wenn die Vorbereitung stimmt.

Glasfaser bis in die Wohnung

**Ganz entspannt mit unserem
zuverlässigen FTTH-Service.**

**Kostenfreien
Vor-Ort-Termin
vereinbaren**

Gelassen bleiben und mit aller Ruhe von unserer Erfahrung profitieren: Als Experten begleiten wir Sie persönlich vom kostenfreien Vor-Ort-Gespräch über die Koordination der Arbeiten bis zum Service danach. Entscheiden Sie sich für FTTH – Ganz einfach mit M-net.



m-net.de/ftth

M-net

Digitale Vermietung

Was die Attraktivität des Geschäftsfeldes steigert.



Bis zur Mitte der 2010er-Jahre erfolgte die Neuvermietung von Wohnungen meist durch unabhängige Immobilienmakler, da der Verwalter für selbstverwaltete Wohneinheiten nicht als Makler auftreten durfte. Die für den Makler anfallende Vermittlungsgebühr von in der Regel drei Nettokaltmieten wurde von dem Mieter bezahlt, obwohl der Makler von dem Verwalter bzw. Eigentümer beauftragt wurde. Verwalter



DER AUTOR
HENRIK
MORTENSEN
Inhaber
Mortensen
Immobilien e. K.

Von **Immobilienverwaltungen** wird mehr und mehr erwartet, dass sie die **Neuvermietung selbst übernehmen**. Zeit, sich digital aufzustellen.

bzw. Eigentümer behielten sich teilweise die endgültige Entscheidung bezüglich des neuen Mieters vor.

Seit der gesetzlichen Verankerung des Bestellerprinzips bezüglich der Zahlung von Courtage im Sommer 2015 ist eine Abwälzung der Courtagezahlung auf den Mieter nicht mehr möglich. Gleichzeitig besteht seitens der Eigentümer vor dem Hintergrund der starken Nachfrage nicht die Bereitschaft, eine Maklercourtage in entsprechender Höhe bei Neuvermietungen selbst zu tragen. Von den Verwaltungen wird deshalb zunehmend erwartet, dass

sie die Neuvermietung zu vertretbaren Kosten selbst übernehmen. Parallel etablierten sich als Alternative zu den klassischen Immobilienmaklern Maklerketten wie Moovin am Markt, die aufgrund standardisierter, stark digitalisierter Prozesse überregional eine Neuvermietung zu interessanten Konditionen anbieten können.

Chancen und Herausforderungen für den Immobilienverwalter

Die Immobilienverwalter können sich aufgrund dieser Ausgangslage ein neues Geschäftsfeld für die Generierung von

Wie **profitabel** ist das Geschäftsfeld **Neuvermietung** für Verwalter? Das hängt nicht zuletzt vom **Grad der Digitalisierung** ab.

zusätzlichen Umsätzen erschließen. Solange sich die anfallenden Gebühren in einem angemessenen Rahmen halten, wird die direkte Vermietung durch den Verwalter in der Regel von dem Eigentümer begrüßt. Letztlich wird der Verwalter im eigenen Interesse und im Interesse des Eigentümers immer bemüht sein, einen Mieter zu finden, der in die Hausgemeinschaft passt und von dem eine nachhaltige Erfüllung seiner Pflichten aus dem Mietvertrag zu erwarten ist.

Allerdings begrenzt die Konkurrenzsituation mit unabhängigen Maklern die vom Eigentümer akzeptierte Höhe der anfallenden Vermietungsgebühren. Die Erschließung dieses Geschäftsfelds ist deshalb nur sinnvoll, wenn ein positiver Deckungsbeitrag erwirtschaftet werden kann.

Eckpfeiler eines profitablen Geschäftsmodells für die Neuvermietung

Ein erfolgreiches unternehmerisches Konzept für die Neuvermietung stellt aufgrund des vorhandenen Preisdrucks hohe Anforderungen an die Digitalisierung und Integration von Informationen und Prozessen.

▲ **Nahtlose Integration der Neuvermietung in andere Verwaltungsprozesse**

Die Neuvermietung muss nahtlos in andere Verwaltungsprozesse integriert werden, um Synergien zu erschließen. So können Anfahrten zum Objekt für Besichtigungen gleichzeitig zur allgemeinen Objektbegehung oder Kontrolle der Leistungen von Dienstleistern genutzt werden. Um eine möglichst nahtlose Neuvermietung nach Auszug oder Renovierung und möglichst kurze Leerstandszeit sicherzustellen, sollte bei Kündigungen die Wohnungsvorabnahme genutzt werden, um notwendige Renovierungsmaßnahmen zu beauftragen und einen Zeitplan für die Neuvermietung abzustecken. Gleichzeitig kann mit dem Vormieter seine Bereitschaft zur Durchführung von Besichtigungen abgeklärt werden.

▲ **Digitale Verfügbarkeit der für die Neuvermietung notwendigen Informationen**

Alle für die Neuvermietung notwendigen Informationen wie Wohnungsgröße, Ausstattung, Grundrisse und Fotos sollten digital in den Systemen der Hausverwaltung vorliegen, damit eine nahtlose Weiterverwendung im Vermietungsprozess sichergestellt ist.

▲ **Professionelles Interessenten-Management**

Insbesondere in den Ballungsgebieten gibt es erfahrungsgemäß eine hohe Zahl von Interessenten, die sich auf inserierte Wohnungen melden. Nur durch den Einsatz eines digitalen CRM-Systems ist es möglich, strukturiert aus den vielen Anfragen die besten Matches mit den eigenen Anforderungen herauszufiltern, professionell auf alle Anfragen zu reagieren, Termine zu verwalten und den Status des Vermietungsprozesses zu verfolgen.

Wenn die **Neuvermietung** nahtlos in andere Prozesse integriert wird, entstehen **neue Synergien**.

DIE ZUKUNFT DER DIGITALEN SCHLÜSSELVERWALTUNG

KEYSCAN verschafft Ihnen neue Vorteile durch die Digitalisierung Ihres Schlüsselbestandes. **Effizient // papierlos // zukunftssicher**



Schlüssel per Barcode scannen



Unterschrift digital erfassen



Digitale Listen und Protokolle



Synchronisierung Ihrer Daten

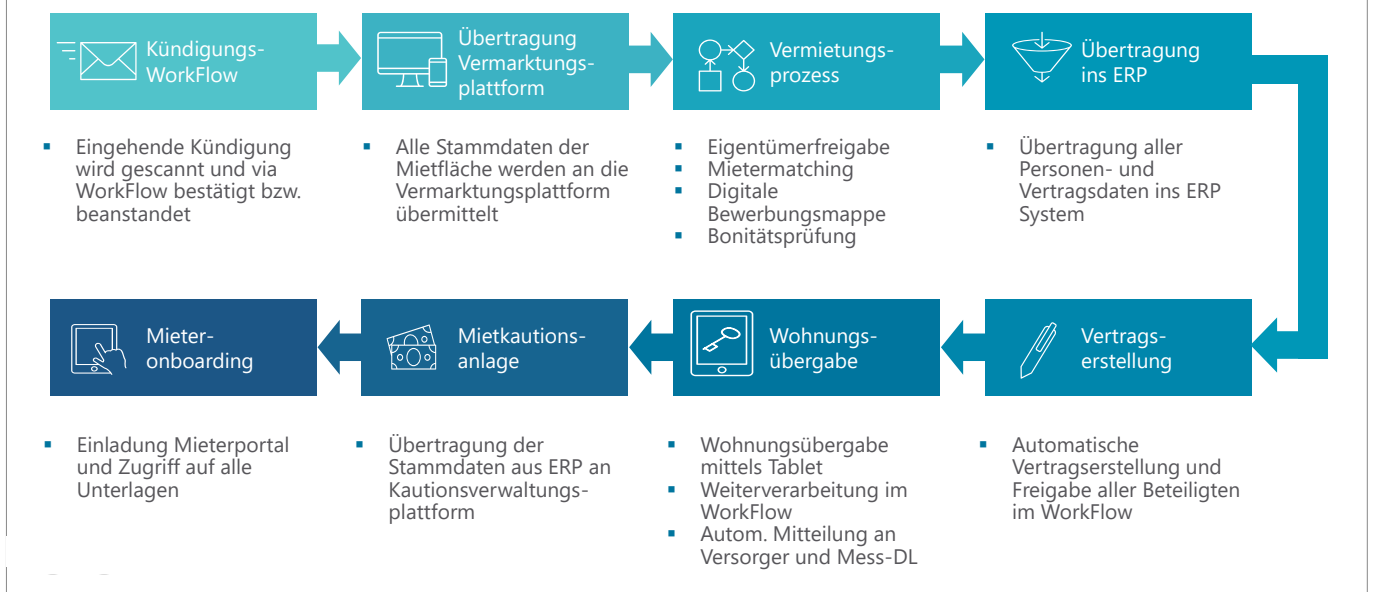
Lernen Sie alle Vorteile von **KEYSCAN** auf keyscan.me/now kennen und laden Sie jetzt Ihre **kostenfreie Testversion** herunter.



Jetzt 30 Tage **kostenfrei testen!**

Mehr Infos und Download unter keyscan.me/now

Der digitale Vermietungsprozess bei Mortensen Immobilien



▲ Verfügbarkeit qualifizierter Mitarbeiter

Die zusätzliche Übernahme von Neuvermietungen erfordert u. U. eine Weiterqualifizierung der Mitarbeiter. Ein professionelles Auftreten gegenüber Interessenten, Grundkenntnisse des Mietvertragsrechts sowie Kenntnisse in der Nutzung digitaler Portale seien nur beispielhaft genannt. Andererseits wird von vielen Mitarbeitern ein abwechslungsreicher Arbeitsplatz mit Außenkontakten begrüßt.

▲ Economies of Scale

Die effiziente Neuvermietung von Wohnungen erfordert neben dem Einsatz eines CRM-Systems auch eine Mitgliedschaft in den führenden Immobilienportalen. Beides ist mit nicht unerheblichen Fixkosten verbunden und lohnt sich erst, wenn eine nennenswerte Anzahl von Neuvermietungen regelmäßig erfolgen kann.

Mitarbeiter an Bord: Wer in die digitale Vermietung einsteigt, muss in die **Qualifizierung des Personals investieren.**

Funktionsumfang und Nutzen einer modernen Speziallösung

Bei Mortensen Immobilien ist seit 2018 EverReal als sinnvolle ERP-Ergänzung im Einsatz, um einen unserer Geschäftsprozesse zu professionalisieren. Es ermöglicht uns, den Vermietungsprozess zu strukturieren, zu digitalisieren und weitgehend zu automatisieren. Zur Erarbeitung unserer Wohnungsinserate greifen wir auf vorhandene digitale Informationen wie Grundrisse, Fotos und 360-Grad-Rundgänge aus der Gebäudeakte zurück. Vorhandene Schnittstellen von EverReal zu unserem ERP-System iX-Haus, die wir als Pilotkunde testen, ermöglichen die automatische Übernahme von Wohnungs- und Gebäudestammdaten in die Inserate.

Die fertigen Inserate werden aus EverReal per Mausklick auf allen angebotenen Immobilienportalen (ImmoScout, Immowelt etc.) live geschaltet. Für die inserierte Wohnung wird in EverReal das Profil eines idealtypischen Mieters (Einkommen, Berufsstand, Haushaltsgröße etc.) angelegt. Eingehende Anfragen werden mit diesem Profil abgeglichen und der Grad des Matchings bewertet.

Für Besichtigungstermine werden in EverReal Zeitslots hinterlegt, zu denen Interessenten nach Wunsch in der Reihenfolge ihrer Bewertung aus dem Matching automatisiert eingeladen werden können. Wenn die Slots voll sind, werden die weiteren Interessenten informiert und rücken bei Absagen automatisch nach. Die für eine Besichtigung auszufüllende Selbstauskunft wird per Auto-E-Mail versandt. Im Fall, dass der aktuelle Mieter den Interessenten die Wohnung präsentiert, werden im Nachgang die Top Zwei bis Drei der Interessenten auf Basis der detaillierten Selbstauskunft sowie des Feedbacks

Grundlage für die **digitale Vermietung**: ein modernes **CRM-System**, das sich gut in die **vorhandene System- und Prozesslandschaft integrieren** lässt.

des aktuellen Mieters zu einem Call via MS Teams eingeladen, um sich einen „persönlichen“ Eindruck zu verschaffen. Sofern es zum Abschluss eines Mietvertrags kommt, werden die Daten aus der Selbstauskunft und die Vertragsdaten nach iX-Haus überführt. In iX-Haus werden die übermittelten Daten in die objektspezifischen Mietvertragsvorlagen überführt und in einem Mietvertragsfreigabe-Workflow im Dokumenten-Management-System (DMS) geprüft und dem Mietinteressenten anschließend zugestellt.

Vorteile unseres digitalen Vermietungsprozesses

Die Digitalisierung unseres Vermietungsprozesses verschafft uns ein hohes Maß an Transparenz. Der Status der Neuvermietung ist jederzeit und an jedem Ort einsehbar, Mitarbeiter können sich gegenseitig vertreten, indem sie unverzüglich auf alle benötigten Informationen zugreifen können, und auch aus dem Homeoffice mitwirken. Die weitgehende Automatisierung der Interessentenverwaltung befreit uns von aufwendigen Terminabsprachen und stellt sicher, dass mit allen Interessenten professionell kommuniziert wird.

Die Treffsicherheit bezüglich der Auswahl eines passenden Mieters hat sich durch den Matching-Prozess deutlich verbessert. Insbesondere ist es hier auch möglich, die besonderen Wünsche des Eigentümers an seine Mieter zu hinterlegen und zu berücksichtigen. Hierdurch wird die Zahl notwendiger, aber zeitaufwendiger Besichtigungstermine deutlich reduziert.

Die nahtlose Integration von EverReal mit iX-Haus, die in Kürze für alle Kunden zur Verfügung steht, verhindert die Entstehung von Übertragungsfehlern, etwa bei der Ausfertigung von Mietverträgen, und reduziert erforderliche Kontrollaufgaben. Da es zukünftig möglich sein wird, Inserate direkt über EverReal und nicht über die Portale zu schalten, erwarten wir eine deutliche Reduzierung der Portalkosten.

ZUSAMMENFASSUNG

Die Neuvermietung kann durch den Immobilienverwalter grundsätzlich zu einem interessanten Geschäftsfeld weiterentwickelt werden. Aufgrund der Konkurrenzsituation mit auf die Wohnungsvermietung fokussierten, volldigitalisierten Maklern werden die möglichen Erträge weitgehend vom Markt diktiert. Der Fokus des Verwalters muss deshalb auf der Ausgestaltung effizienter, weitgehend digitalisierter und automatisierter interner Prozesse liegen. Dies erfordert den Einsatz eines CRM-Systems und dessen Integration in die vorhandene System- und Prozesslandschaft. In jedem Fall sollte geprüft werden, ob sich die notwendigen Investitionen durch ein ausreichendes Aufkommen von Neuvermietungen amortisieren können.



Willkommen, neue HKVO. Mit uns sind Sie startklar.

ista einfachSmart und EcoTrend – Ihre Lösung
für die Anforderungen an die Heizkostenabrechnung



Seit Dezember 2021 gilt die neue Heizkostenverordnung mit Verpflichtung zur regelmäßigen Verbrauchsinformation. Dank ista einfachSmart und dem Service EcoTrend sind Sie startklar. Ab sofort können Bewohner Ihrer Liegenschaft den eigenen Heizverbrauch optimieren und damit aktiv das Klima schützen. Mehr zu den nachhaltigen Vorteilen der digitalen Heizkostenabrechnung unter einfachsmart.ista.de

Eigentümerversammlung analog, hybrid und online

Die besondere Rolle des Verwalters.

Von Jennifer Reents, Leitung Presse- und Öffentlichkeitsarbeit des VDIV Deutschland

Die Komplexität der Verwaltungstätigkeit nimmt beharrlich zu. Die WEG-Reform und kleine Gesetzesnovellen, gesellschaftliche Herausforderungen und immer heterogener werdende Gemeinschaften, Klimaschutzziele und Sanierungstau tragen dazu bei. Dazu kommt der Umgang mit den steigenden Ansprüchen der Kunden und den verschiedenen Arten der Eigentümerversammlung.

Das Selbstverständnis und die Rolle der Immobilienverwalterinnen und -verwalter werden durch diese geänderten Bedingungen beeinflusst, die Verantwortung und der abzude-

ckende Kompetenzbereich nehmen zu. Während es früher bei Eigentümerversammlungen deutlich weniger Tagesordnungspunkte und eine sozusagen tradierte Form der Gesprächsleitung gab, finden sich heute deutlich mehr Inhalte auf der Agenda wieder und die Verwalterinnen und Verwalter haben eine bzw. mehrere differenziertere Rollen inne.

Die professionelle Verwaltung von Gemeinschaftseigentum umfasst u. a. die Vorbereitung und Durchführung von Eigentümerversammlungen, die Vorbereitung von Beschlüssen, die Moderation von Entscheidungsprozessen, die Einbindung von Sachverständigen wie z. B. Architekten, Energieberatern, Finanz- und Förder-

mittelberatern sowie die Verantwortung der Umsetzung der Beschlüsse der Wohnungseigentümergeinschaft und das zugehörige Monitoring.

Entscheider

Für manche mag es überraschend sein, für andere selbstverständlich: Nicht die Verwaltung und der Gesprächsleiter entscheiden, sondern die Eigentümergemeinschaft. Der Verwalter bzw. die Verwalterin ist dafür zuständig, ausreichend Informationen zu liefern, um die Entscheidungsfähigkeit der Gemeinschaft zu ermöglichen. Die Aufgabe der Verwaltung ist, die WEG im Entscheidungsprozess bestmöglich zu unterstützen und sicherzustellen, dass den Eigentümerinnen und Eigentümern die entscheidungsrelevanten Informationen vorliegen, um eine gemeinsam getragene Entscheidung zu treffen, die nicht anfechtbar ist.

Moderator vs. Berater

Die Moderation der Eigentümerversammlung trägt entscheidend zum Verlauf und Erfolg der Versammlung bei. Die Verwalterinnen und Verwalter benötigen nicht nur Fach-, sondern auch Methodenkompetenz. Der Moderator lenkt das Gespräch und leitet die Versammlung. Moderation muss zurückspielen, der Verwalter ist nicht der Entscheider, der Verwalter ermöglicht, dass die Eigentümerversammlung entscheidet. Dabei enthält er sich in dieser Rolle jeder Wertung und Positionierung – oder sollte es zumindest. Fachliche Impulse sind möglich. Diese jedoch zu äußern, ohne die Moderatorenrolle aufzugeben, ist hohe Kunst.



Oft hat der Verwalter eine Doppelfunktion, denn er hat Wissen über die Gemeinschaft, den Bestand, die kaufmännischen, technischen und rechtlichen Bedingungen. Diese Doppelfunktion sollte transparent genutzt und kenntlich gemacht werden.

Hybrid und online

Bei hybriden und rein digitalen Formaten kommen weitere Notwendigkeiten und Moderationsfähigkeiten hinzu. Erfahrungen mit Online-Konferenzen und -Tools, technisches Geschick und Verständnis, souveräner Umgang mit Fehlern und die Erstellung und Einhaltung einer Etikette sind unabdingbar.

Bei der erstmaligen Durchführung einer virtuellen Eigentümerversammlung sind Verwaltungen, die noch nicht so versiert mit Online-Versammlungen sind, mit neuen technischen, organisatorischen und juristischen Rahmenbedingungen konfrontiert. Daher ist eine längere Vorlaufphase ratsam. Die Beteiligten sollten rechtzeitig geschult bzw. die Aufgaben gemäß der Fähigkeiten verteilt sein. Die technischen Voraussetzungen sind intern und extern vorher zu kommunizieren. Welches Tool wird genutzt? Ist es browserbasiert oder soll die App heruntergeladen werden? Welche Browser werden unterstützt? So sind Zeitverlust

und Fehlerquellen bereits im Vorfeld einfach zu minimieren.

Je nach Altersstruktur und Vorerfahrung der Eigentümerinnen und Eigentümer sind der Umgang und die Verhaltensweisen bei einer Online-Versammlung ggf. noch nicht ausreichend erprobt. Unsicherheiten können hier vor der ersten Versammlung durch einen kurzen Test-Termin genommen werden. Dabei geht es nicht um Inhalte, sondern um das Einloggen, Benennen, Ein- und Ausschalten von Kamera und Mikro, die Chat-, Beifalls- und Meldfunktionen sowie das Abstimmen.

Ein Support vorab und der Tech-Host während der Versammlung stellen zum einen den Zugang zur Versammlung und Abstimmung für die Berechtigten sicher, erhöhen aber zum anderen auch die Akzeptanz dieser Art der Eigentümerversammlung. Um sich selbst auf die Inhalte konzentrieren zu können, ist es hilfreich, einen sogenannten Tech-Host zu haben. Dieser ist ohne Bild und Ton zugeschaltet, beantwortet im Hintergrund technische Fragen und kümmert sich um das Stummen der Mikrofone, Zeithinweise sowie ggf. das Aufzeichnen.

Vor jeder Versammlung sollten die Regeln und technischen Möglichkeiten

kurz vorgestellt werden, wenn externe Referentinnen oder Referenten einen Beitrag haben, sollte es einen Technik-Check vorab geben.

Wichtig: Alle Teilnehmenden müssen mit Klarnamen zugeschaltet sein. Die Etikette muss für alle Teilnehmenden transparent sein. Sind die Kameras ein- oder ausgeschaltet, wird sich real oder digital gemeldet, sollen die Fragen und ggf. Einwürfe über den Chat oder via Wortmeldung gegeben werden – wenn ja, erst nach Handzeichen? Der Chat sollte offen sein und genutzt werden, ein Mitarbeiter oder eine Mitarbeiterin sollte dafür zuständig sein, sodass keine Fragen durchrutschen. Dieselbe Person hat zumeist die Aufgabe, die digital gegebenen Handzeichen zu registrieren und die Teilnehmenden in der Reihenfolge kurz anzusprechen, damit sie ihre Wortbeiträge geben können.

Gerade wenn der persönliche Austausch fehlt, sollten Immobilienverwalterinnen und -verwalter darauf achten, den Eigentümerinnen und Eigentümern Zeit und (virtuellen) Raum zur Diskussion und Meinungsbildung zu geben. Für Abstimmungen und das Schaffen von Meinungsbildern gibt es gute Tools, die für alle Teilnehmenden das Ergebnis deutlich auf den Bildschirm bringen.

Hybride Versammlung - kinderleicht

etg24
intelligenter verwalten

Managen Sie den gesamten Prozess in EINEM System & OHNE Zusatzkosten!



Stammdatenpflege, Beschlusspunkte vorbereiten, Versand der Einladungen, Vollmachtenvergabe, Durchführung der Versammlung mit Abstimmung und automatischer Stimmauszählung, Protokollerstellung, Beschlussammlung.



www.etg24.de

Schritt in die Zukunft

Die passende Software als Wettbewerbsfaktor für große und kleine Verwaltungen

In großen Immobilienverwaltungen gehört die stetig zunehmende Digitalisierung der Arbeitsprozesse schon heute zum täglichen Geschäft. Und auch kleine Hausverwaltungen greifen verstärkt auf digitale Lösungen zurück. Sind die Prozesse einmal umgestellt, profitieren sie von schnelleren Bearbeitungszeiten, der Minimierung von Fehlerquellen und einer Optimierung der unternehmensinternen Abläufe. Doch bevor die Umstellung auf Softwarelösungen Früchte trägt, sind Investitionen in technisches Equipment und fachkundiges Personal nötig – denn eine digitale Immobilienverwaltung bedeutet weit mehr, als Rechnungen zu scannen und E-Mails zu versenden. Der Grad der möglichen Digitalisierung einer Immobilienverwaltung ist höchst variabel – unterschiedliche Softwarelösungen bieten Unterstützung für nahezu alle Bereiche des alltäglichen Geschäfts: Dabei können die verschiedenen Sektoren der Verwaltertätigkeit aber auch sukzessive auf digitale Prozesse umgestellt werden.

Digital buchen, mahnen und abrechnen

Die Basisversion der Verwaltungssoftware bilden sogenannte Enterprise-Ressource-Planning-Systeme (ERP-Systeme). Als spezialisierte Lösungen für die Bereiche Buchen, Mahnen und Abrechnen bieten sie eine Vielzahl unterschiedlicher Funktionen für das „Kerngeschäft“ der Verwaltungstätigkeit. Dabei lassen sich WEG-Verwaltungen (optional auch mit Sondereigentum) ebenso einbinden wie Mietverwaltungen von Woh-

nungen, Gewerbeeinheiten oder Garagen. Neben einer übersichtlich strukturierten Ist-Buchhaltung beinhalten diese Systeme auch eine Automatisierung des Zahlungsverkehrs. Durch den Einsatz eines Dokumenten-Management-Systems (DMS) sowie einer professionellen Auftragsverwaltung lassen sich die Arbeitsprozesse zusätzlich vereinfachen und neue Kapazitäten im Unternehmen schaffen.

Geschäftsprozesse zentralisieren

Einen Schritt weiter gehen sogenannte Customer-Relationship-Management-Anwendungen (kurz: CRM-Software). Denn nur etwa 30 Prozent des Arbeitsalltags in Immobilienverwaltungen gehen auf die oben geschilderten Buchhaltungsbereiche zurück. CRM-Systeme unterstützen auch bei der Digitalisierung der übrigen 70 Prozent der Verwaltertätigkeit. So ist es mit einer solchen Softwarelösung beispielsweise möglich, alle relevanten Arbeitsabläufe, Aufträge, E-Mails und sonstige für die Verwaltung wichtigen Dokumente in einem zentralen Informationszentrum zu bündeln. Auch die Kommunikation mit Eigentümern, Mietern oder Dienstleistern kann den entsprechenden Verwaltungseinheiten zugeteilt werden. Damit sind alle Informationen zu den jeweiligen Wohnanlagen und -einheiten jederzeit vollständig und problemlos aufzufinden. Im Gegenzug erfolgt auch die Kommunikation mit Mietern und Eigentümern zentralisiert. So bieten CRM-Systeme nicht nur die Möglichkeit, Serienbriefe an einen gewünschten Personenkreis zu senden, derartige Programme vereinen beispielsweise auch Funktionen zum Adress-Management, zur Kontaktverwaltung und zur Budgetplanung innerhalb der Verwaltungseinheiten.

Direkte Kontakte statt Vermittlerposition

Bedarfsgerechte Plattformen, die in Ergänzung zu CRM-Lösungen einsetzbar sind, ermöglichen es Verwaltern zudem, ihre „Vermittlerposition“ zwischen unterschiedli-



DIE AUTORIN

STEPHANIE KREUZPAINTNER
Digitalisierungsexpertin und Vorstand
DOMUS Software AG
www.domus-software.de



chen Interessensgruppen in weiten Teilen ihrer Tätigkeit zu verlassen, indem die entsprechenden Parteien direkt miteinander in Verbindung gesetzt werden können. Sicher, bei Unstimmigkeiten zwischen unterschiedlichen Parteien einer WEG werden die diplomatischen Fähigkeiten des Verwalters auch zukünftig gebraucht. Geht es aber darum, einen Wartungs-, Reparatur- oder Servicetermin zu vereinbaren, können beispielsweise Eigentümer beziehungsweise Mieter und Handwerker direkt zur Terminabsprache miteinander vernetzt werden. Damit entfällt ein weiterer zeitaufwändiger und vielfach mühsamer Teil der bisherigen Geschäftspraxis. Auch Handwerkerbeauftragungen bei nötigen Wartungen sind mittlerweile vollständig automatisiert möglich: Dadurch reduziert sich nicht nur der Aufwand für den Verwalter, er entlastet sich auch rechtlich, da anstehende Wartungs- und Servicepflichten im System hinterlegt und damit nicht mehr versäumt werden können.

Automatisierung wiederkehrender Prozesse

Mit spezialisierten Softwarelösungen, die auf Basis eines bestehenden CRM-Systems zum Einsatz kommen, ist es in einem weiteren Schritt schon heute möglich, regelmäßig wiederkehrende Arbeitsabläufe selbsttätig initiieren zu lassen. Sei es die Weiterleitung eingehender E-Mails an den oder die zuständigen Mitarbeiter anhand eines vorprogrammierten Schlagworts oder die selbsttätige Anlage nötiger Folgeprozesse im CRM-System – ganz ohne das Zutun der Mitarbeiter. Mit einer fortschreitenden Digitalisierung übernehmen moderne Softwarelösungen sukzessive ganze Arbeitsbereiche des alltäglichen Verwaltungsgeschäfts.

Minol eMonitoring

Transparenz für Verwalter und Bewohner.



Die neue Heizkostenverordnung ist da.

Minol hat die passenden Lösungen für fernauslesbare Messgeräte, unterjährige Verbrauchsinformationen und erweiterte Abrechnungsdetails.

Schaffen Sie hierfür die Basis mit dem **Funksystem Minol Connect** und dem **Minol eMonitoring**.

Keine Digitalstrategie ohne Fortbildung der Belegschaft.

Motivierte Mitarbeiter als Schlüssel zum Erfolg

Insbesondere zu Beginn einer erfolgreichen Digitalisierungsstrategie ist es für Immobilienverwaltungen unumgänglich, intensiv in ihre Zukunft zu investieren. Und dies beschränkt sich keineswegs auf das technische Equipment. Ebenso wichtig ist die Fortbildung der Belegschaft. Es nützt nichts, einen Technikexperten einzustellen und die übrigen Prozesse so weiterlaufen zu lassen wie bisher. Ein erfolgversprechender Weg in das digitale Zeitalter ist auch stets mit einer Änderung des grundsätzlichen Arbeitsverständnisses in der bestehenden Belegschaft verbunden. Hierfür bieten sich fachlich fundierte Seminare oder auch Team-Building-Workshops an – ohne ein motiviertes Team, das bereit ist, die neuen Wege mitzugehen, kann die Digitalisierung eines Unternehmens auch mit der besten Technik nicht gelingen.

Wie in anderen Branchen wird es auch in der Immobilienverwaltung immer schwerer, gut ausgebildetes und qualifiziertes Fachpersonal zu finden. Dabei werden kompetente Arbeitnehmer durch die zunehmende Digitalisierung der Branche nicht weniger wichtig, sondern immer wertvoller. Das bloße „Abarbeiten“ regelmäßiger Tätigkeiten gehört mit guten Softwareanwendungen schon bald vollständig der Vergangenheit an. Für die Aufgaben, die nicht automatisch bearbeitet werden können, benötigen Immobilienverwaltungen umso qualifizierteres Personal, das fachkundig und motiviert arbeitet, ohne sich dabei den Neuerungen der Zeit zu verschließen.

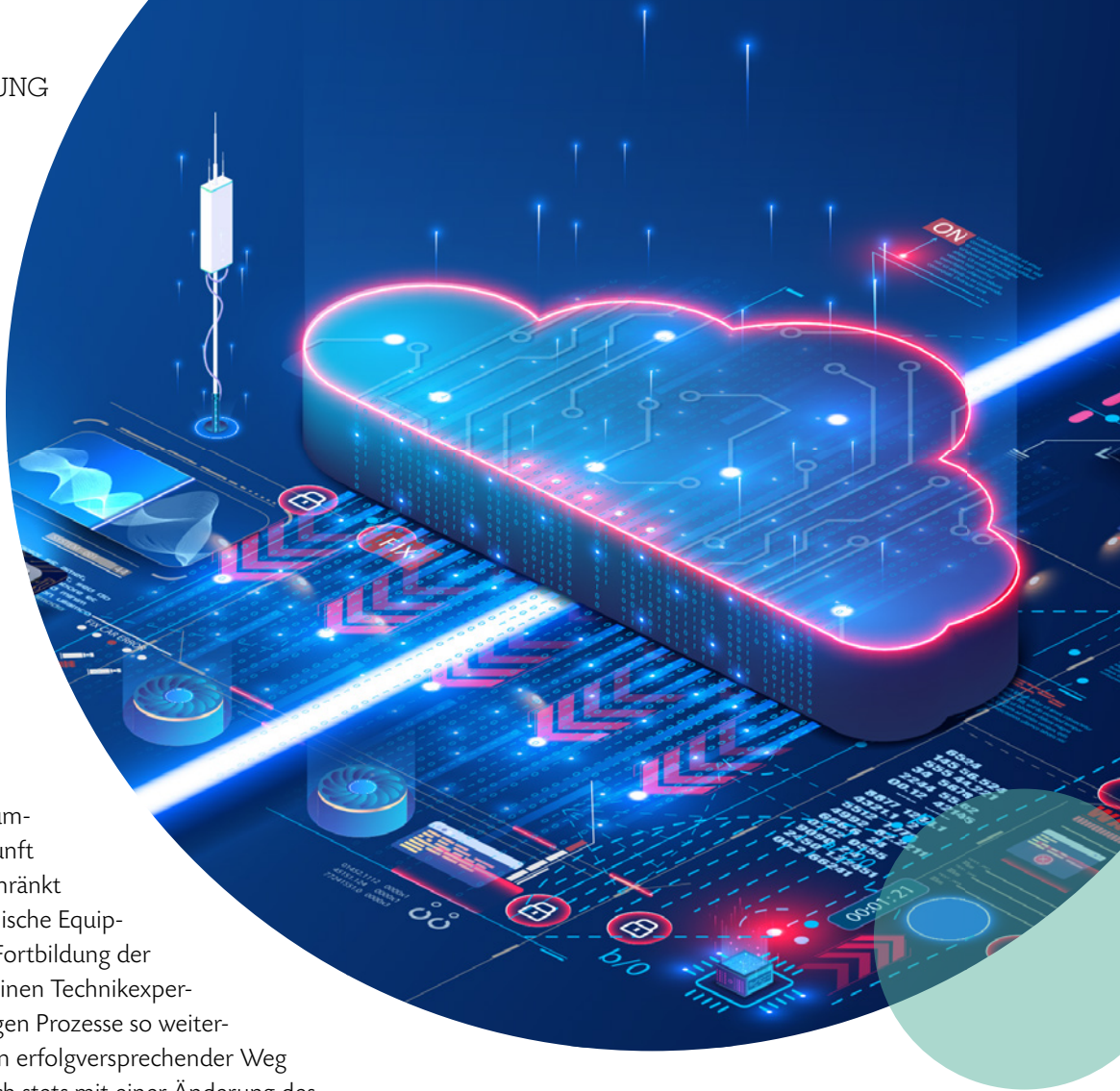
Für die Chefetagen der Immobilienverwaltungen wird es in diesem Zuge immer wichtiger, aktiv um geeignete Arbeitskräfte zu werben. Starre Kernzeit-Arbeitsmodelle mit Präsenzpflcht und einer Stechuhmentalität aus Industrialisierungszeiten sind Auslaufmodelle, die einer agilen Unternehmensführung weichen. Die moderne, digitalisierte Immobilienverwaltung lebt von einer vertrauensvollen Zusammenarbeit aller Beteiligten. Dies geht zum einen mit

einer steigenden Verantwortung der einzelnen Mitarbeiter, aber zum anderen auch mit einem effektiven Objekt-Controlling einher.

Erfolgreiche Digitalisierung als Wettbewerbsfaktor

Auch wenn der Weg in die Digitalisierung selten mühelos beschritten wird und sowohl die Unternehmensführung als auch die Mitarbeiter gefordert sind, sich aktiv mit den Möglichkeiten der technischen Lösungen auseinanderzusetzen, ist der Schritt in das digitale Zeitalter längst kein Luxus mehr, den sich nur große Verwaltungen und Wohnbauunternehmen leisten sollten. Auch für kleine Unternehmen wird die Automatisierung ihrer Geschäftsprozesse zunehmend zum Wettbewerbsfaktor. Darum ist es auch für Immobilienverwaltungen, die noch nicht mit der Digitalisierung ihrer Geschäftsprozesse begonnen haben, an der Zeit, die Lücke zur Konkurrenz baldmöglichst zu schließen. Sind die ersten Schritte getan, wiegen die Vorzüge der digitalen Immobilienverwaltung die Investitionen bei Weitem auf.

Der Schritt in die Digitalität – längst kein Luxus mehr für die „Big Player“ unter den Immobilienverwaltungen.



Immobilienverwaltung, kann so einfach sein!



Was Sie brauchen:

- passgenaue Lösungen mit Weitblick, die Unternehmer und Mitarbeiter unkompliziert unterstützt und alle Dokumente rechtssicher ablegt
- vollautomatische Archivierung und erkennen von Rechnungen/Belegen
- volle E-Mail Integration wie Outlook o. david
- Schnittstellen u.a. zu PowerHaus, DATEV und SEPA
- Workflow- und Prozessmanagement
- ideal auch für Homeoffice und mobiles Arbeiten



Ihre Experten für Komplettlösungen:



SETRONIC®
Gesellschaft für Dokumenten- und
Informationsmanagement mbH



systemhaus-essig.de



setronic.de



Vereinfachte Vorgänge

So gelingt Workflow-Optimierung durch Ticketsysteme.

Früher war alles besser? Wer das meint, der hatte schon lange keinen Schadensfall mehr im Haus. Die Zeiten von umständlichen Meldungen per Fax oder Telefon gehören – zum Glück – der Vergangenheit an. In der heutigen Zeit, wo alles schnell gehen muss, ist man es längst gewohnt, rasch Antworten zu erhalten und sein Problem von überall aus melden zu können. Vor diesem Hintergrund werden Ticketsysteme in der Immobilienverwaltung immer

wichtiger und werden sich langfristig als Standard etablieren.

Effizienz und Unternehmensoptimierung

Mit der Einführung unseres Ticketsystems konnten wir in unserem Unternehmen Workflows optimieren und die Kundenzufriedenheit steigern. Mit dieser Optimierung sparen wir täglich wertvolle Zeit ein und können dadurch unseren Kundenstamm erweitern, was die Investitionskosten des Ticketsystems relativiert. Zudem kann die Produktivität des Unternehmens durch das Ticketsystem laufend überwacht und verbessert werden. Insbesondere kann nachverfolgt werden, ob einzelne Mitarbeiter im Gegensatz zu anderen bei identischen Vorgängen wie zum Beispiel Schlüsselbestellung Probleme haben und mehr Zeit aufwenden. Eine gezielte Auswertung, die schließlich zur gezielten Mitarbeiterschulung genutzt werden kann.

Konkret konnten wir durch die Einführung eines Ticketsystems inklusive eines angebundenen Kundenportals im Bereich von Versicherungsschäden unsere Effizienz erheblich optimieren sowie unsere Workflows vereinfachen und verbessern. Dies haben nicht nur unsere Kunden bemerkt, sondern auch die externen Dienstleister und Versicherungsmakler, die den Schaden zusammen mit uns bearbeiten.

Vorteile für die Immobilienverwaltung

Heute kommt es immer mehr darauf an, dass man die wichtigen und fundierten Informationen schnell und eindeutig erhält. Vor diesem Hintergrund sind E-Mails und Telefonate wenig zielführend. Kunden neigen leider häufig dazu, Probleme weitschweifig und wenig konkret zu benennen. Es liegt dann an den Mitarbeitern, die für sie wesentlichen Informationen herauszufiltern. Die heu-



DER AUTOR
STEPHAN
HEUFELDER
Geschäftsführer
der Innova
Hausverwaltung
GmbH

tigen Ticketsysteme lassen sich hingegen individuell von den Immobilienverwaltern gestalten, sodass die wichtigsten und relevanten Punkte einer neuen Anfrage exakt abgefragt werden. Auch das Thema der Weitergabe von personenbezogenen Daten (Telefonnummer, E-Mailadresse etc.) des Antragstellers kann mit einer Anfrage über ein Ticketsystem einfach abgefragt werden, damit sich der Handwerker oder ein anderer Dienstleister direkt beim Kunden melden kann.

Ein weiterer Vorteil ist natürlich, dass man durch konkrete Anfragen über ein Ticketsystem auch direkt Handwerkeraufträge erstellen kann, ohne dass es zu einem Medienbruch kommt. Übermittelte Fotos, Dokumente oder andere Daten können direkt an den Handwerker weitergeleitet werden, einschließlich der Meldung des Kunden.

Für Immobilienverwalter führen die oben genannten Punkte zu einer extremen Zeitersparnis. Der Kunde muss beispielsweise nicht mehr gefragt werden, ob seine Daten an einen Handwerker weitergegeben werden dürfen, denn dies wird direkt im Ticketsystem abgefragt. Sollte ein Kunde nicht damit einverstanden sein, kann man die Einstellung treffen, dass die Anfrage nicht abgesendet werden darf. Auch Rückfragen an den Kunden können dadurch deutlich verringert werden, da die Abfrage im Ticketsystem spezifiziert ist und alle für den Immobilienverwalter relevanten Daten enthält.

Sollte ein Mitarbeiter einmal krankheitsbedingt ausfallen, können sich die Kollegen schnell in offene Tickets einlesen, ohne hierzu zahlreiche E-Mails oder Telefonjournale durchsuchen zu müssen. Kunden- oder Dienstleisterrückfragen können somit schneller bearbeitet werden, auch



Über ein **Ticketsystem** können direkt **Handwerkeraufträge** erstellt werden – ohne Medienbruch.



**WENN ALLES VERGLEICHBAR IST,
ZÄHLEN DIE UNTERSCHIEDE!**

Die wohl effizienteste Lösung für Hausverwaltung und Facility-Management.



Der digitale Assistent
für WEG-Versammlungen

HV2000 bietet viele Vorteile, inklusive der nahtlosen Einbindung des Kundenportals etg24. Als digitale All-in-One-Lösung bündelt HV2000 alle Kommunikationskanäle und sorgt für den perfekten digitalen Workflow.

Informieren Sie sich jetzt unter 09131/75089-0.

Kontakt und mehr Informationen

Gerald Hübschmann – Die bessere Lösung
E-Mail info@huebschmann.de
www.huebschmann.de | www.etg24.de



HÜBSCHMANN
DIE BESSERE LÖSUNG

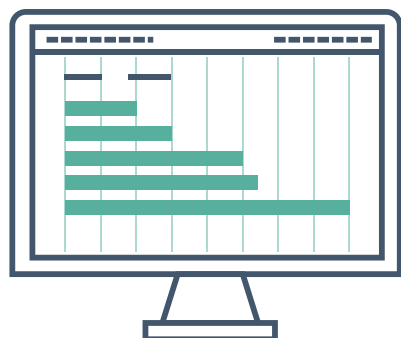
Der **Kunde** wird über seine **eingereichte Anfrage** laufend informiert – und fühlt sich ernst genommen.

wenn der zuständige Mitarbeiter der Immobilienverwaltung gerade nicht zu erreichen ist.

Vorteile für die Kunden

Der Kunde kann direkt mit seinem Smartphone eine Anfrage per App einreichen und wird gezielt zu seinem Problem befragt. In einer E-Mail steht der Kunde häufig vor dem Dilemma, dass er nicht weiß, wie er das Problem schildern soll – und vor allem: Welche Daten für den Empfänger relevant sind. Und nicht nur der Kunde wird gezielt durch das Anliegen geführt, sondern auch der Mitarbeiter, der diese Anfrage bearbeitet. Es können zu jedem Vorgang diverse Checklisten oder ähnliche Instrumente hinterlegt werden, damit die Anfragen gezielt abgearbeitet werden können.

Über die eingereichte Anfrage inklusive der weiteren Schritte (Auftrag an Handwerker etc.) wird der Kunde laufend informiert. Er weiß damit auch, dass sein Problem ernst genommen wird und dass der Immobilienverwalter eine zügige Lösung anstrebt. Zudem kann der Kunde jederzeit sein Ticket einsehen und die erfolgten Schritte sowie den aktuellen Sachstand verfolgen. Im Bedarfsfall könnte sich der Antragsteller sogar mit dem Handwerker direkt in Verbindung setzen, sofern sich dieser nicht bei ihm meldet, da der Kunde



ja weiß, dass der Immobilienverwalter seine Anfrage weitergeleitet hat.

Weitere Vorteile für Kunden sowie Verwalter sind in einem Ticketsystem aus unserer Sicht die Terminerinnerung und die Terminverfolgung. Sollte ein Ticket zu lange unbearbeitet bleiben, wird der Mitarbeiter in der Immobilienverwaltung, aber wahlweise auch dessen Vorgesetzter sowie der externe Dienstleister an das Ticket und die damit verbundenen Schritte erinnert.

Auch das Thema Terminvereinbarung wird durch das Ticketsystem erleichtert, da man dem Kunden verschiedene Termine zur Auswahl stellen kann und der externe Dienstleister hierüber direkt informiert wird. Somit werden auch Terminabfragen an mehrere Beteiligte deutlich vereinfacht – egal ob es sich um die Vereinbarung eines Handwerkertermins oder um eine Beiratssitzung handelt.

Für das gesamte Objekt relevante Kundenanfragen

Von Kunden eingereichte Verbesserungsvorschläge an der Immobilie (z. B. Umrüstung auf LED-Leuchtmittel) können problemlos in eine Umfrage an alle Eigentümer einer Immobilie umgewandelt werden. Das hat den Vorteil, dass das Thema nicht zwingend in einer Eigentümerversammlung besprochen werden muss und schneller vorangetrieben werden kann. Der Verwalter kann somit bei größeren gewünschten Anschaffungen direkt konkrete Angebote einholen oder bereits weit vor der Eigentümerversammlung dem Antragsteller mitteilen, dass sein Vorschlag aktuell nicht von der Mehrheit der Eigentümer befürwortet wird.



FAZIT: WER RASTET, DER ROSTET

Workflow-Optimierung und Effizienzsteigerung sind in einem Unternehmen laufende Prozesse und können durch ein Ticketsystem deutlich verbessert werden. Gerade bestehende Abläufe müssen immer wieder auf den Prüfstand gestellt und angepasst werden. Treten also bei einzelnen Themen (Meldung von Wasserschäden oder ähnliches) immer wieder dieselben Nachfragen auf, muss zum Beispiel der Abfrageprozess beim Kunden angepasst werden, damit erst gar kein Klärungsbedarf mehr entsteht. Ähnlich verhält es sich, wenn es im Laufe der Zeit vermehrten Informationsbedarf von Kundenseite zu neuen Themenbereichen wie beispielsweise E-Mobilität oder Glasfaserausbau gibt. Auch diese können gezielt über ein Ticketsystem gesteuert werden.

Weg mit dem Papierkram

Von der täglichen Briefpost zum digitalisierten Posteingang: ein Erfahrungsbericht.



Jedem Geschäftsführer ist das Thema Effizienz wichtig. Natürlich auch mir. Außerdem möchte ich unsere Hausverwaltung als attraktiven Arbeitgeber präsentieren, um neue Mitarbeiter zu gewinnen. Deshalb haben wir 2018 begonnen, unsere Prozesse zu digitalisieren. 2021 kam – auch durch Corona bedingt – der Posteingang dazu. Insgesamt erhalten wir rund um unsere 1.500 Wohnungen, die wir verwalten, monatlich zwischen 400 und 500 Briefe. Ein Großteil davon sind Rechnungen. Hinzu kommen Verträge, Versicherungspolice und Briefe von Mietern oder Eigentümern. Damit die Objektbetreuer die eingehende Post im Homeoffice bearbeiten können, haben wir die Schriftstücke zunächst selbst eingescannt und anschließend weitergeleitet. Das nahm täglich etwa ein bis zwei Stunden in Anspruch, die wir einsparen wollten. Im Internet stieß ich auf das Unternehmen Caya, das die tägliche Briefpost seiner Kunden

unter strengen ISO-zertifizierten Sicherheitsvorkehrungen verarbeitet und ihnen anschließend digital auf einer eigenen Plattform in der Cloud bzw. automatisiert per E-Mail zur Verfügung stellt.

Einfaches Onboarding

Nachdem wir den Auftrag erteilt hatten, hat Caya die Weiterleitung bei der Deutschen Post eingerichtet und erhält seitdem unsere Post in eines seiner Scanzentren zur Digitalisierung. Anschließend bekommen wir den Posteingang per E-Mail als volltextfähige, indexierte PDF-Dateien. Deren Namen enthalten die Objektbezeichnung, den Absender und die Dokumentenart. In Outlook haben wir Regeln hinterlegt, mit denen die E-Mails inklusive der angehängten PDF-Dateien anhand der Objektbezeichnung automatisiert an den jeweils zuständigen Betreuer weitergeleitet werden.

Effizienz- und Platzgewinn

Welche Zeitersparnis wir mit der Digitalisierung unserer Briefpost erzielen, wird vor allem beim Rechnungsmanagement deutlich. Zuvor haben meine Mitarbeiter jede Papierrechnung – vom Eingang über die Prüfung, das Verbuchen und die Bezahlung bis hin zur Ablage – durchschnittlich sechs Mal in die Hand

nehmen müssen. Das ist heute nicht mehr erforderlich. Außerdem müssen wir bei Gewährleistungsfragen nicht mehr langwierig im Papierarchiv nach alten Rechnungen suchen, sondern können sie direkt vom Arbeitsplatz aufrufen. Überhaupt agieren wir heute zu 95 Prozent papierlos. Sämtliche digitalisierten Briefe sind bei uns revisionsicher abgelegt und zusätzlich in der Document Cloud des Anbieters archiviert. Auch unsere Kollegin Andrea Ketterer, die zuvor den Posteingang bearbeitet hat, freut sich: „Statt stundenlang Briefe einzuscannen und an die zuständigen Objektbetreuer weiterzuleiten, kann ich mich jetzt um wertschöpfende Tätigkeiten kümmern, die mir mehr Spaß bereiten.“

Last, but not least verabschieden wir uns sukzessive von unserem Papierarchiv, denn neu eingehende Rechnungen archivieren wir ja digital. Die alten Rechnungen vernichten wir nach der vorgeschriebenen Aufbewahrungsfrist von zehn Jahren, sodass wir immer weniger Dokumente physisch vorhalten müssen. Wir gehen deshalb davon aus, dass wir in zwei bis drei Jahren in unserem Büro ein Sechstel mehr Fläche zur Verfügung haben, die wir dann zwei weiteren Mitarbeitern zur Verfügung stellen können.



DER AUTOR
MARKUS PFEIFFER
Geschäftsführer der
Hausverwaltung
Kremp GmbH,
Stuttgart
www.hausverwaltung-kremp.de

Am deutlichsten zeigt sich die **Zeitersparnis** beim **Rechnungsmanagement**.

Digitalisierung ist kein Hype

... oder Selbstzweck, sondern Status quo und Zukunft. Denken Sie dabei an Ihre Kunden und Mitarbeitenden?

Von Jennifer Reents, Leitung Presse- und Öffentlichkeitsarbeit des VDIV Deutschland



Längst ist klar: Digitalisierung ist notwendig. Auch in der Immobilienwirtschaft entstehen neue Unternehmen und Angebote, Dienstleistungen, Arbeitsgruppen und Kooperationen. Oft geht es dabei um optimierte interne Abläufe, ressourcensparende Prozesse und aufzuweisende Zukunftsfähigkeit. Das alles ist gut, wichtig und richtig – doch allzu oft wird dabei von innen nach außen gedacht. Kunden und deren Zufriedenheit sollten (ebenfalls) im Fokus stehen.

Kundenkommunikation muss heute mehr können als noch vor einigen Jahren. Die Ansprüche der Kunden steigen stetig, Kommunikation muss in beide Richtungen funktionieren – vorzugsweise auf verschiedenen Kanälen und mit schneller Reaktionszeit. Die Digitalisierung hat die Kommunikation maßgeblich beeinflusst: Während früher via Post, Telefon oder im persönlichen Kontakt kommuniziert wurde, übernehmen heute E-Mail, Portale, Chats, Apps und Nachrichtendienste Funktionen, die je nach Unternehmen mehr oder weniger gut genutzt werden. Die digitalen Varianten ermöglichen – theoretisch – eine schnelle, individuelle und dialogorientierte Kommunikation und Interaktion mit den Kunden. Durch die verschiedenen Medien und deren Möglichkeiten ändert sich der Kommunikationsanspruch der Kunden. Geschäftsführer

und Mitarbeitende sollten sich dessen bewusst sein und entsprechend reagieren.

Zufriedenheit ist Geld

Kunden nehmen mit ihrer Verwaltung Kontakt auf, wenn sie Fragen oder Probleme haben. Eine schnelle, qualifizierte Rückmeldung hat nicht nur für Kunden Vorteile, denn je schneller und besser die Kommunikation ist, desto schneller ist auch der Vorgang bearbeitet. Wiederholungen, erneute Kontaktaufnahme, das Entgegennehmen von Nachfragen und Beschwerden entfallen. Digitale Akten, eine Verknüpfung von CMS und Telefonanlage sowie Ticketsystem erleichtern die direkte Abarbeitung. Der direkte Zugriff auf Daten sowie den Status von Vorgängen erhöht den Servicecharakter, erspart Eigentümern das wiederholte Nachfragen und Mitarbeitenden Arbeitsaufwand. Die Verknüpfung zwischen ERP- und Telefonsystem, sodass bei einem Anruf der Name des mit dieser Nummer im System hinterlegten Eigentümers angezeigt wird, schafft durch die direkte Ansprache Nähe. Zudem können parallel zum Entgegennehmen des Anrufs bereits aktuelle Vorgänge in der digitalen Akte eingesehen werden. Dieses Vorgehen erhöht sowohl die persönliche Ansprache als auch die

Wahrnehmung der Professionalität. Gute, serviceorientierte und bindende Kundenkommunikation trägt zum positiven Image und wirtschaftlichen Erfolg bei, denn zufriedene Kunden erzeugen weniger Arbeitsaufwand und Kosten.

Durch das Internet haben sich nicht nur die Möglichkeiten der Kommunikation zwischen Kunden und Unternehmen geändert, sondern auch die Kommunikation von Kunden untereinander: Menschen sind vernetzt, tauschen sich aus, informieren sich und bewerten Unternehmen. Auch hier tragen zufriedene Kunden zum guten Image bei.

Kunde ist nicht gleich Kunde

Die unterschiedlich sozialisierten und situierten Kundengruppen sind in die Konzeption und Umsetzung der Digitalisierung und Kommunikation einzubeziehen, d. h. für verschiedene Alters- und Bildungsschichten sind passende Kommunikationsmöglichkeiten anzubieten und adäquat zu bedienen. Verschiedene Kundengruppen haben unterschiedliche Kommunikationsansprüche. Nicht jeder kann mit jedem Medium umgehen bzw. bevorzugt dieses. Bei der Kontaktaufnahme zeichnet sich z. B. (noch) ab, dass die Älteren eher anrufen und Jüngere E-Mail oder andere Möglichkeiten

Die **Kommunikation** muss mit den **wachsenden Kundenansprüchen mithalten können.**



Mitarbeitende wollen spüren, dass sie trotz der Automatisierungen **gebraucht** werden.

der 24/7-Nachricht bevorzugen. Für das Unternehmen entstehen durch die Nutzung der digitalen Kontaktaufnahme und die Möglichkeit der Übertragung von Bildern Vorteile, da so Termine vor Ort entfallen können und Fehlfahrten minimiert werden. Das Mitwirken des Kunden erleichtert die Arbeit und verringert den Arbeitsaufwand. Kürzere Prozesse ersparen Arbeitszeit auf Seiten des Unternehmens und Wartezeit auf Seiten der Kunden.

Wichtig ist, den Kunden entscheiden zu lassen, wie er Kontakt aufnehmen möchte und den Kommunikationskanal nicht von Unternehmensseite aus vorzugeben. Kunden sollten je nach Geschmack und technischen Möglich-

keiten entscheiden können, wie sie mit dem Unternehmen in Kontakt treten und wie sie kontaktiert werden. Sinnvoll ist, im ERP-System den bevorzugten Kommunikationskanal zu hinterlegen, sodass die Eigentümer Antworten und Informationen auf dem von ihnen favorisierten Kanal erhalten.

Mitarbeitende und der Prozess

Einführungen sind oft langwierig und manchmal wenig zufriedenstellend, was bei Mitarbeitenden und Kunden Frustration nach sich zieht. Neuerungen werden infolgedessen schnell abgetan und nur wenig unterstützt. Bei Änderungen ist daher darauf zu achten, dass sie nicht pro forma angestoßen und umgesetzt werden, sondern sich anschließend der Arbeitsaufwand für die Mitarbeitenden reduziert und sich die Serviceleistung für die Kunden erhöht. Einführung und Akzeptanz sind erfolgreicher, wenn Mitarbeitende wahrnehmen, dass ihnen die Neuerungen das Arbeitsleben erleichtern, Automatisierungen ihren Arbeitsplatz nicht gefährden, sondern lediglich verändern, sie benötigt werden – wenn vielleicht auch mit anderen Ausprä-

gungen in alltäglichen Aufgaben. Nur so können Mitarbeitende Kommunikatoren und Multiplikatoren der Digitalisierung und kundenorientierter Kommunikation sein.

Noch viel zu selten stehen der Nutzer und die User Experience im Mittelpunkt der Überlegungen und Umsetzungen. Die Zufriedenheit der Kunden hat Auswirkungen auf das Image des Unternehmens, auf den Arbeitsaufwand sowie die Zufriedenheit der Mitarbeitenden. Entsprechend sollte sie Ziel jeder Interaktion sein. Neben der Uraufgabe Immobilien zu managen, wird in den kommenden Jahren eine große Aufgabe sein, Kunden zufriedenzustellen, dafür die Mitarbeitenden zu befähigen und zeitgemäße technische Systeme zu verwenden. Der Kunde und seine Ansprüche sollten im Mittelpunkt der Annahmen und Prozesse stehen. Eine zeitgemäße, dienstleistungs- und zukunftsorientierte Immobilienverwaltung schafft nicht nur Mehrwert für Eigentümer und Mitarbeitende, sondern auch für das Unternehmen – und unterstützt den Fortschritt der Branche.



UNSER VDIVaktuell-ARCHIV

Alle Fachbeiträge immer online zugänglich!

vdiv.de/vdivaktuell-archiv

So gelingt der Start in die Welt von **Social Media**

Mit sozialen Netzwerken näher am Kunden



79 Prozent der Deutschen nutzen Social Media.

In kaum einer anderen Branche hat sich der Erstkontakt zum potenziellen Kunden so stark in das Internet verlagert wie in der Immobilienwirtschaft. Mieter und Käufer finden Anzeigen in Onlineportalen oder auf Social-Media-Plattformen. Auch Immobilienverwalter treffen auf Facebook, Twitter und Co. potenzielle Kunden. Bei der Nutzung

von sozialen Netzwerken steht die Branche jedoch noch am Anfang. Dabei verspricht dieses Medium bei der richtigen Nutzung enormen Erfolg.

Laut der Social-Media-Management-Plattform Hootsuite sind deutschlandweit 66 Millionen Menschen in sozialen Netzwerken vertreten. Das entspricht knapp 79 Prozent der Gesamtbevölkerung. Im Durchschnitt verbringen die Nutzer knapp 1,5 Stunden täglich in den sozialen Medien. Kein Wunder, denn der Mensch ist ein soziales Wesen. Es ist ihm ein Urbedürfnis, zu kommunizieren und sich auszutauschen. Seit Aufkommen des Internets hat sich die Kommunikation in Online-Netzwerke wie Facebook, Twitter, Instagram und Co. verlagert. Sie zeichnen sich durch eine hohe Interaktion zwischen Personen aus: Sender und Empfänger treten in den direkten Dialog

und suchen aktiv nach Informationen. Für Immobilienverwalter ein idealer Ort, um mit Kunden in Kontakt zu treten, denn: Die Botschaft muss zum Kunden, nicht der Kunde zur Botschaft. Und dieser ist heute vorwiegend im Social Web anzutreffen.

Warum sich ein Social-Media-Profil lohnt

Mit Social Media können vielfältige Ziele erreicht werden. Zum einen eignen sich die einzelnen Plattformen hervorragend als Vertriebskanäle, denn auch Eigentümer von Immobilien zählen zu den Facebook- oder Twitternutzern. Des Weiteren kann die eigene Marke ausgebaut und das Image gestärkt werden. Zeitgemäße und direkte Kommunikation hilft bei der Pflege einer intensiven Kundenbeziehung. Mit einer eigenen Präsenz in Social Media kön-



DER AUTOR
RAINER FRICK
Geschäftsführer der
PresseCompany
GmbH



32 Millionen aktive Nutzer pro Monat in Deutschland: Facebook führt das User-Ranking an.

nen Unternehmen selbst den Dialog eröffnen und gestalten, was über sie gesprochen wird. Denn eines ist sicher: Im Internet spricht jeder über jeden. Ein Beispiel sind die Bewertungen auf der Unternehmensseite bei Google. Immobilienverwalter, die selbst auf Social Media aktiv sind, bekommen so ein Stück Kontrolle zurück. Auch wenn es nicht immer gelingt, jeden Zufriedenzustellen, so können Unternehmen wenigstens ihre Sicht der Dinge verdeutlichen. Auch bei der Herausforderung Fachkräftemangel lohnt sich ein Blick in die sozialen Netzwerke. Plattformen wie Xing oder LinkedIn haben sich auf das Pflegen und Verwalten von beruflichen Kontakten spezialisiert und sind häufig die erste Anlaufstelle von Fachkräften, die eine neue berufliche Herausforderung suchen.

Wohin mit den Inhalten?

32 Millionen aktive Nutzer pro Monat allein in Deutschland: Unternehmen treffen bei Facebook auf das größte Publikum. Die Plattform eignet sich besonders zum Teilen von Bildern, Videoclips, Texten und interessanten Links. Terminankündigungen und Gewinnspiele sind hier ebenfalls an der richtigen Stelle. Auf der Mikroblogging-Plattform Twitter werden

vor allem kurze, aktuelle Nachrichten veröffentlicht. Aber auch Bilder, Videos und Links zu weiterführenden Texten. Auf Instagram finden Nutzer hauptsächlich inspirierende und motivierende Inhalte in Form von Bildern und Videos. Hier lässt sich beispielsweise der Fortschritt eines Bauprojekts in qualitativen Bildern dokumentieren. Das Thema Recruiting ist bei Xing und LinkedIn am besten aufgehoben. Immobilienverwalter sollten beim Bespielen der Kanäle darauf achten, nicht überall die gleichen Themen anzusprechen. Es ist jedoch sinnvoll, mehrere Kanäle zu belegen und die Inhalte miteinander zu verknüpfen, um möglichst viele Kontaktpunkte mit den Zielgruppen zu haben.

So sind Sie erfolgreich in Social Media

Eine Social-Media-Strategie ist bereits die halbe Miete. Dafür müssen zunächst Ziele und Zielgruppen definiert, geeignete Kanäle identifiziert und Inhalte festgelegt werden. Besonders wichtig sind die Ressourcen- und Redaktionsplanung, denn Kommunikation in sozialen Medien ist ein kontinuierlicher Prozess, für den Budget und Personal bereitgestellt werden müssen. Auch das Community Management, also der regelmäßige Austausch mit der Followerschaft, sollte nicht vernachlässigt werden. Follower, die zum Diskutieren eingeladen werden und dann keine Antwort erhalten, verlieren schnell das Interesse, was wiederum der Reichweite schadet. Und: Der Mensch ist ein Gewohnheitstier. Veröffentlichungen sollten also einer gewissen Struktur und Regelmäßigkeit folgen. Jedes Immobilienverwaltungsunternehmen muss hier seine eigenen Erfahrungen machen und mithilfe von Monitoring-Tools die besten Zeiten, Aktivitäten und Themen identifizieren. Letztere müssen vor allem eins sein: aktuell. Für all diese Schritte ist Fach- und Sachverstand notwendig. Sind diese im eigenen Unternehmen nicht ausreichend vorhanden, sollte ein Profi mit an Bord geholt werden.

ASSA ABLOY

Opening Solutions



Wohnbereiche sichern

Wir ziehen für jede Situation eine flexible Lösung aus der Schublade – ganz sicher!



www.assaabloy.com/de

Forum Zukunft

Möglichkeiten. Perspektive. Zukunft.

Von Martin Kaßler, Geschäftsführer des VDIV Deutschland

Bei Vorträgen und Workshops, auf Podiumsdiskussionen und im Dialog diskutieren Branchenteilnehmende, welche Möglichkeiten und Perspektiven die Branche – unter wirtschaftlichen und politischen Rahmenbedingungen – hat.

Mobile Work? New Work? Mobile Office? Was digitalisieren wir und zu welchem Zweck? Wie und wen rekrutieren wir und was sind die zu hebenden Potenziale? Wie lassen sich alte und neue Welt, rechtliche Bedingungen und kundenseitige Erwartungen verbinden? Wie führen wir – rentabel – die Branche, unsere Unternehmen, Kunden und Mitarbeitende in die Zukunft?

Erhalten Sie Input zur Online-Eigentümerversammlung, zu Einsparpotenzialen und Vergütungsmöglichkeiten. Lassen Sie uns über New Work, das mobile Arbeiten, Führung unter aktuellen Bedingungen, Ansprüche und Potenziale von Mitarbeitenden sprechen. Lassen Sie uns gemeinsam tätig werden und auf Entwicklungen Einfluss nehmen.

Digitalisierung, Prozessoptimierung, Trends: Beim Branchen-Event in Weimar stehen zukunftsweisende Themen im Fokus.



Podiumsdiskussion auf dem Forum Zukunft 2021

Forum Zukunft VII

17. und 18. Mai 2022
congress centrum weimarhalle
Weimar

Themenschwerpunkte:

Dienstag, 17. Mai 2022

- ▲ Online-Versammlung als Prozessoptimierer?
- ▲ Online-Tools im Vergleich
- ▲ Anbieter im Stresstest
- ▲ New Work – New Motivation?
- ▲ Recruiting
- ▲ Mobiles Arbeiten

Mittwoch, 18. Mai 2022

- ▲ Hike to Happiness – Warum es sich lohnt, seine Komfortzone zu verlassen
- ▲ Auf dem Weg zur digitalen Verwaltung
- ▲ Digitalisierung im Wohngebäude
- ▲ Handlungsspielräume erkennen und bezahlen lassen
- ▲ Verwaltervertrag als Instrument der Vergütung
- ▲ Ertragsoptimierung und neue Vergütungspotenziale
- ▲ Die neue Stellung des Verwalters: Chancen nutzen und ergreifen

IMMOBILIENVERWALTUNG DES JAHRES **2022**



INNOVATIV, DIGITAL & ZUKUNFTSORIENTIERT:
NACHWUCHSFÖRDERUNG PAR EXCELLENCE
JETZT BIS ZUM 10. JUNI 2022 BEWERBEN!

bildung@vdiv.de

[vdiv.de](https://www.vdiv.de)



Alles abgesichert?

Relevante Sicherheitsaspekte für die Datenübertragung und -speicherung im Verwalteralltag.

Datenübertragung

Bevor die Digitalisierung Einzug in die Hausverwaltung gehalten hat, wurden Daten in Papierakten gespeichert und per Post, Telefax oder Telefon übertragen. Diese Zeiten sind vorbei. Heute betreiben viele Verwalter Plattformen, auf die Eigentümer, Mieter oder auch Dienstleister zugreifen können. Insbesondere Cloud-Lösungen sind bequem. Die Mitarbeiter im Homeoffice, aber auch die anderen genannten Personen können auf die Daten zugreifen. Diese neue Freiheit und Bequemlichkeit ist aber auch mit Gefahren verbunden. Wenn Berechtigte von überall aus auf die Daten zugreifen können, können dies auch Unberechtigte. Es gilt daher Unberechtigte auszuschließen und Daten sicher zu übertragen.

Analoge Welt

Dies nur kurz zur Einstimmung: Bestimmte Dokumente bedürfen immer noch der Schriftform. Das bedeutet, sie müssen von dem Aussteller unterzeichnet (oder qualifiziert elektronisch signiert) sein. Die beiden oft genannten Beispiele aus der Mietverwaltung sind hier die Kündigung im Wohnraummietverhältnis oder der Gewerberaummietvertrag. Wenn diese schriftlich vorliegen und übermittelt werden sollen, können sie per Post versandt werden. Das Papierdokument wird durch einen Umschlag vor den Blicken anderer geschützt. Ohne weiteres kann niemand die dort enthaltenen Daten zur Kenntnis nehmen. Daher gilt die Übermittlung von personenbezogenen Daten in einem verschlossenen Umschlag als sicher. Die Kommunikation per Telefax ist wie die per Postkarte unsicher. Eine solche Kommunikation sollte vermieden werden, es sei denn, eine andere Kommunikation ist nicht möglich (z. B. mit dem Gesundheitsamt).

Digitale Welt

Auch bei der digitalen Übertragung kann ohne weiteres niemand die Daten einsehen. Hier sind aber an den Schutz des Übermittlungswegs und die Datenverarbeitung insgesamt weitere Anfor-

derungen zu stellen. Die DSGVO schreibt in Art. 25 vor, dass der Verantwortliche technische und organisatorische Maßnahmen zum Datenschutz treffen und hierbei den Stand der Technik berücksichtigen muss. Die Technik und Organisation sollte also darauf ausgerichtet sein, die Risikofaktoren zu verringern.

Der Mensch

Und auch hier beginnen wir wieder mit der analogen Welt. Ein großer Risikofaktor in der Datenverarbeitung ist der Mensch. Personen, die unsere Daten ausspähen wollen, nehmen uns selbst ins Visier. Sie versuchen Zugänge zu Systemen zu erlangen, indem sie uns austricksen. Eine der einfachsten Mög-



DIE AUTORINNEN

KATHARINA GÜNDEL
Rechtsanwältin und
Fachanwältin für
Miet- und Wohn-
ungseigentums-
recht und Data

Protection Risk Manager in der GROSS
Rechtsanwalts-gesellschaft mbH



TANJA ZERULL
Rechtsanwältin und
Fachanwältin für
Miet- und Wohn-
ungseigentumsrecht
und Datenschutzbe-
auftragte (TÜV)
in der GROSS

Rechtsanwalts-gesellschaft mbH

Die neue digitale Freiheit – und Bequemlichkeit – ist auch mit Gefahren verbunden.



lichkeiten, in ein System einzudringen, ist mithilfe einer Datei in einer E-Mail oder auf einem Stick. Ein anderer Weg ist das Ermitteln von Passwörtern. Hausverwalter müssen daher in ihrem Alltag dafür sorgen, dass keine offenen Dateien oder Links in E-Mails angeklickt und geöffnet werden, es sei denn, sie vertrauen dem Absender. Auch Sticks oder Geräte

mit USB-Anschluss sollten nur dann angeschlossen werden, wenn sie dem Absender vertrauen. Ebenso klar ist, dass niemandem die persönlichen Passwörter mitgeteilt werden.

Die Technik

Der zweite große Risikofaktor ist die Technik. Die Technik muss datenschutzfreundlich gestaltet und voreingestellt

sein. Und hier geht es mit den Passwörtern weiter. Das häufigste Passwort ist „123456“, gefolgt von „123456789“. Derartige Passwörter und solche, die in einem Wörterbuch zu finden sind, können in weniger als einer Sekunde geknackt werden. Die Technik kann aber so gestaltet werden, dass derartige Passwörter nicht zulässig sind. In einer Passwortrichtlinie sollte festgelegt wer-



etg24
intelligenterverwalten

Wach geküsst...

Der Umlaufbeschluss jetzt digital, einfach und schnell. Wir lassen Ihren Traum einer unkomplizierten Abstimmung wahr werden.

Über 3.000 Abstimmungen in nur einem Monat mit etg24

www.etg24.de



den, wie lang das Passwort sein muss, welche Zeichen verwendet werden sollen oder müssen und wie oft das Passwort geändert werden muss.

Bei der Technik gilt: Die Auswahl der Tools und der Partner ist sorgfältig vorzunehmen. Wenn Sie als Verwalter entscheiden, den Server auszulagern und eine Cloud-Lösung zu verwenden, ist wichtig, dass dabei die Regelungen der DSGVO eingehalten werden. Dies beginnt bei der Entscheidung über den Serverstandort, aber auch über die Auftragsverarbeiter. Mehr dazu erfahren Sie im Abschnitt „Datenspeicherung“.

Bei der Technik gilt weiter und es klingt trivial: Updates sollten unbedingt heruntergeladen werden. Die Technik muss auf dem neuesten Stand gehalten werden.

Nicht zuletzt ist es wichtig, dass – wann immer möglich – verschlüsselt kommuniziert wird. Ein Weg der digitalen Kommunikation ist die per E-Mail. Bei der Kommunikation per E-Mail kann sowohl die Übertragung als auch die E-Mail selbst verschlüsselt werden. Bei der Übertragung ist dies standardmäßig der Fall. Aber auch die E-Mail selbst sollte verschlüsselt werden. Hier gibt es verschiedene Wege, wie die clientbasierte Verschlüsselung, die serverbasierte Verschlüsselung, die passwortbasierte Verschlüsselung oder die PKI-basierte Verschlüsselung. Tatsächlich ist bei diesen Arten der Kommunikation immer die Voraussetzung, dass bei beiden Kommunikationspartnern die entsprechenden technischen Voraussetzungen erfüllt sind. Um dieses Problem zu umgehen, können Sie auch so vorgehen: Sie versenden personenbezogene Daten nicht in der E-Mail, sondern als verschlüsselten Anhang zur E-Mail und hier am besten nicht als offene Datei, sondern zum Beispiel als pdf-Dokument. Dieses

können Sie mit einem Passwort versehen. Dieses Passwort teilen Sie dann dem Empfänger der E-Mail mit, sodass dieser das Dokument öffnen kann. Die Mitteilung sollte aber nicht per E-Mail erfolgen, sondern auf einem anderen Kommunikationsweg, z. B. per Telefon.

Eine verschlüsselte Kommunikation ist in der Regel auch über die entsprechenden Portale möglich. Die Daten werden hierbei nicht „versendet“, sondern der Empfänger der Daten schaut sich diese nur an. Hier ist es ebenso wichtig, Unberechtigte auszuschließen. Dies geschieht über die Anmeldung bzw. Authentifizierung auf diesem Portal. Stand der Technik ist die so genannte Zwei-Faktor-Authentifizierung. Das bedeutet, der Nutzer hat einen Benutzernamen und ein Passwort. Bei der Anmeldung wird dann aber noch ein weiteres Merkmal abgefragt, wie eine PIN, die per SMS versandt wurde. Die Faktoren können aber auch andere sein, wie ein Fingerabdruck, eine Bankkarte oder ein Sicherheits-Token.

Abschließend sei darauf hingewiesen, dass die Kommunikation über

einen Messenger-Dienst meist datenschutzrechtlich bedenklich ist. Die Nutzung von WhatsApp wird von Hamburgs Datenschutzbehörde kritisiert, weil Daten wie Standortdaten und Adressdaten ungefragt an Facebook weitergegeben werden. Es sind aber auch Messenger auf dem Markt verfügbar, über die verschlüsselt und ohne personenbezogene Angaben kommuniziert werden kann. Allerdings haben diese Dienste oft den Nachteil, dass sie nicht weit verbreitet sind.

FAZIT

Wählen Sie unter den praktikablen Tools diejenigen aus, die in den Anwendungsbereich der DSGVO fallen und über die verschlüsselt kommuniziert werden kann! Schulen Sie Ihre Mitarbeiter im Umgang mit personenbezogenen Daten und der Technik! Sensibilisieren Sie sie für die Gefahren!



Datenspeicherung

Viele Unternehmen lagern den physischen Standort ihres Servers aus dem eigenen Unternehmen aus oder nutzen Cloud-Dienste als Datenspeicher. Bei der Wahl des Hosting-Anbieters stellt sich die Frage, ob der Serverstandort eine Rolle für den Datenschutz spielt – und gegebenenfalls welche.

Unternehmenssitz und Server innerhalb von Deutschland oder der EU

Wenn das Hosting-Unternehmen seinen Sitz in Deutschland hat und der Server sich ebenfalls in Deutschland befindet, dann ist die DSGVO und das deutsche Bundesdatenschutzgesetz (§ 1 Abs. 4 Nr. 1 BDSG) anwendbar. Dasselbe gilt, wenn das verarbeitende Unternehmen mit Sitz in Deutschland einen Serverstandort im EU-Ausland hat. Über die Anwendbarkeit des deutschen Datenschutzrechts entscheidet – unabhängig vom Ort der Datenverarbeitung – nämlich der Sitz des Unternehmens (§ 1 Abs. 4 S. 2 Nr. 2 BDSG).

Hat das Unternehmen eine Niederlassung außerhalb von Deutschland, aber innerhalb der EU, dann ist zwar die DSGVO anwendbar (Art. 3 Abs. 1 DSGVO). Ansonsten gilt hier aber das nationale Datenschutzrecht des EU-Staates, in welchem sich die Niederlassung befindet.

Server in Drittstaaten außerhalb der EU oder Hosting-Anbieter in Drittstaaten

Wenn sich der Unternehmenssitz oder der Serverstandort

in einem Drittstaat außerhalb der EU befindet, z. B. in den USA, dann gilt ausschließlich das Datenschutzrecht des jeweiligen Drittlands, also z. B. amerikanisches Recht. Einige Drittstaaten verfügen nicht über dasselbe Datenschutzniveau wie die EU, insbesondere auf Grund von Rechtsvorschriften, die Zugriffsmöglichkeiten von Behörden auf personenbezogene Daten zulassen. Der EuGH hat in seinem Urteil in der Sache C-311/18 (Schrems II) insoweit u. a. festgestellt, dass die damaligen Standardvertragsklauseln keine geeigneten Garantien zur Legitimation des Datentransfers von der EU in ein Drittland wie die USA darstellen, weil der Datenimporteur, d. h. das US-Unternehmen, seine Verpflichtung zur Gewährleistung eines adäquaten Datenschutzniveaus wegen der behördlichen Zugriffsrechte gar nicht erfüllen kann.

Im Nachgang zu diesem Urteil stellte sich die Frage, ob bei der Beauftra-

gung eines Unternehmens in einem unsicheren Drittstaat wie den USA die Wahl eines Serverstandorts innerhalb der EU eine wirksame Maßnahme darstellen kann, um behördliche Zugriffe zu vermeiden und damit den Datentransfer auf der Basis der neuen EU-Standardvertragsklauseln legal zu ermöglichen. Die Antwort lautet aber leider nein! Amerikanische Unternehmen sind nach den nationalen Gesetzen grundsätzlich verpflichtet, US-Behörden Zugriff auf die von ihnen verarbeiteten Daten zu erlauben, ohne dass es eine Rolle spielt, an welchem physischen Standort sich der Server für die Daten befindet.

Vom Europäischen Datenschutzausschuss EDSA wird klargestellt, dass auch der Fernzugriff aus einem Drittland auf Daten innerhalb der EU als Übermittlung im Sinne der DSGVO anzusehen ist. Damit wurde gleichzeitig geklärt, dass für Hosting-Anbieter aus Drittländern keine Ausnahmeregeln gelten, auch wenn diese ihre Serverstandorte in die EU verlagern.

FAZIT

- ▲ Wenn man mit dem auf die Datenverarbeitungsvorgänge anzuwendenden Recht vertraut sein will, dann muss der Unternehmenssitz des verarbeitenden Unternehmens in Deutschland liegen und der Standort des Servers muss sich jedenfalls innerhalb der EU befinden. In diesem Fall gilt das deutsche BDSG. Handelt es sich bei dem verarbeitenden Unternehmen allerdings um eine Niederlassung außerhalb von Deutschland (aber innerhalb der EU), dann gilt das nationale Recht des EU-Staates, in welchem sich der Serverstandort befindet. In diesem Fall findet neben der DSGVO das jeweilige nationale Recht Anwendung.
- ▲ Um Rechtssicherheit in Bezug auf Datentransfers in Drittländer zu haben, sind also Server- bzw. Hosting-Anbieter, die ihren Sitz in der EU haben, die beste Option. Bei einem Sitz des Anbieters außerhalb der EU sind das Datenschutzniveau und die gegebenenfalls zu ergreifenden rechtlichen Transfermaßnahmen sehr sorgfältig zu prüfen und mit dem Anbieter zu vereinbaren. Allein der Standort des Servers innerhalb der EU oder innerhalb von Deutschland stellt keine geeignete Garantie für die Rechtmäßigkeit des Datentransfers dar.

Was gilt für Cookies, Impressum & Co.?

Das müssen Websitebetreiber zum Thema Datenschutz wissen.

Das Thema Cookies und dazugehörige Informationspflichten sind ein wichtiger Bestandteil einer Website. Die DSGVO gilt schon seit fast vier Jahren, trotzdem sind viele Websitebetreiber immer noch nicht sicher, wie sie die entsprechenden Datenschutzhinweise gestalten. Dazu kommen noch weitere Regelungen, die die Problematik verschärfen und weitere Fragen aufwerfen. Seit dem 1. Dezember 2021 ist das Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetz (TTDSG) in Kraft getreten. Das TTDSG stellt neue Anforderungen, die an einigen Stellen ziemlich komplex sind. Wir als Beratungsunternehmen mit Kernkompetenzen in den Fachgebieten Datenschutz und Informationssicherheit beschäftigen uns intensiv mit dem Thema datenschutzkonforme Websites.

Die rechtliche Grundlage

Die Anforderungen zur Datenschutzerklärung und zur Gestaltung des Cookie-Banners ergeben sich aus dem Art. 13 DSGVO „Informationspflicht bei Erhebung von personenbezogenen Daten bei der betroffenen Person“ im Zusammenhang mit Art. 5 DSGVO „Grundsätze für die Verarbeitung personenbezogener Daten“ und Art. 6 DSGVO „Rechtmäßigkeit der Verarbeitung“.

Dienste und Cookies

Eine wichtige Frage, die jeder Websitebetreiber beantworten muss, ist: Welche Dienste sind auf der Website eingebunden und welche Cookies werden eingesetzt? Nur wenn die Auflistung zur Verfügung steht, lassen sich die Informationen in der Datenschutzerklärung und in dem Cookie-Banner entsprechend gestalten. An dieser Stelle stellt sich die Frage, warum wir gerade über alle Dienste sprechen und uns nicht nur mit personenbezogenen Daten befassen. Die Antwort liefern § 25 TTDSG und die Orientierungshilfe der Datenschutzkonferenz (DSK) vom 1. Dezember 2021. Auf der Seite 8 OH DSK steht: „Im Unterschied zu den datenschutzrechtlichen Vorschriften begründet § 25 Abs. 1 TTDSG ein Einwilligungserfordernis für das Speichern und/oder Auslesen von Informationen auf bzw. aus einem Endgerät unabhängig von einem Personenbezug der Informationen.“ Was heißt, dass

alle Zugriffe auf und Speicherungen von Informationen auf dem Gerät des Benutzers einwilligungsbedürftig sind, wenn sie nicht unter die Ausnahme gemäß § 25 Abs. 2 TTDSG fallen. In dem Fall sind nicht nur Cookies gemeint, sondern auch Web-Storage-Objekte, Scripts usw. (Seite 7 und 8 OH DSK). Hier ist es wichtig zu differenzieren, was technisch notwendig ist, also nicht einwilligungsbedürftig, und was nicht.

Eine weitere Anforderung der DSK OH ist, dass alle einwilligungsbedürftigen Prozesse auf einer oder maximal zwei Ebenen beschrieben werden sollen, um einer wirksamen Einwilligung nicht im Weg zu stehen. Zur gleichen Zeit darf das Einwilligungsbanner einige oder alle Inhalte der Website nicht versperren. Das kann in der Praxis eine echte Herausforderung werden. Achten Sie daher genau auf die technische Gestaltung des Cookie-Banners auf Ihrer Website.

Zum Schluss: das Impressum

Ein weiterer Punkt jeder Website ist das Impressum. Hier gilt immer noch § 5 des Telemediengesetzes (TMG) „Allgemeine Informationspflichten“.

Die Anforderungen an Websites wachsen und sind nicht immer leicht umsetzbar. Trotzdem sind es geltende Gesetze, deren Anforderungen durch Sie zu berücksichtigen sind.



DIE AUTOREN
ANNA KUDRINA
Consultant
Datenschutz
Tercenum AG



SEBASTIAN
HARRAND
Senior Consultant
Datenschutz /
Informationssicherheit
Vorstand
Tercenum AG

Nur mit einer **Liste der eingebundenen Dienste** und **eingesetzten Cookies** lassen sich **Datenschutzerklärung** und **Cookie-Banner** korrekt gestalten.

Partner der
Immobilienwirtschaft

Smarte Digitalisierung Ihres Immobilienbestandes

Gebäudekonnektivität 4.0: alle Gebäudeinformationen und Verbrauchsdaten in einer einzigen Datenplattform



Eine gemeinsame Funk-Infrastruktur vernetzt alle smarten Anwendungen in Ihren Beständen. Anbieterunabhängig, technologieneutral und in Echtzeit. Steuerung und Datenerfassung in einer einzigen Datenplattform – **das ist Gebäudekonnektivität 4.0!**

Erfahren Sie mehr und sprechen Sie uns an:
vodafone.de/immobilienwirtschaft/gk

Together we can



Die Zukunft der Medienversorgung ...

... ist individuell. Wie der Satellit als Empfangsweg in Kombination mit Glasfaser heute neu gedacht wird.

Eine SAT-Anlage für 122 Haushalte: Wohnanlage in Hanau



Variable Orbitalpositionen für individuelles TV-Angebot: Wohnanlage in Köln



Verbreitungsweg Nummer eins. Doch inzwischen können dank innovativer Satelliten-Glasfaser-Lösungen mehrere, großflächig verteilt liegende Haushalte oder sogar ganze Quartiere oder Städte gleichzeitig versorgt werden – und das mit nur einer Empfangsanlage. Zwei Beispiele aus der Praxis.

Wohngebiet in Hanau: Satelliten-TV über Glasfaser-Koax-Hybridlösung

Die moderne SAT-Technik macht es möglich, für jedes Immobilienprojekt unabhängig von der Größe eine maßgeschneiderte, rentable Lösung zu finden. Wie im hessischen Hanau, wo die RIDACOM Medienversorgung GmbH, spezialisiert auf SAT-Anlagen in Mehrfamilienhäusern und SAT-Großanlagen, zwischen 2019 und 2021 im Auftrag der BUWOG Bauträger GmbH die Versorgung von 122 Haushalten mit einer einzigen SAT-Anlage umsetzte.

Die Herausforderung: ein Wohngebiet mit acht Einfamilienhäusern, 81 Reihen- und Doppelhäusern sowie 33 Eigentumswohnungen in fünf Bauabschnitten sukzessive mit Fernsehen über Satellit zu versorgen.

Verteilung des Satellitensignals

Bei diesem Projekt dient zur Einspeisung des Satellitensignals eine Empfangsanlage, die sich – von außen nicht zu sehen – auf dem Dach eines der Mehrfamilienhäuser befindet. In die verschiedenen Wohngebäude gelangt das Satellitensignal über das NE3-Glasfasernetz und Koaxialverkabelung. Die Vorteile dieser Glasfaser-Koax-

Hybridlösung? Durch den Einsatz von Glasfaser kann der Satellitenempfang per großflächiger Verteilung mit einer einzigen SAT-Anlage sichergestellt werden. Die vorhandene Koaxialverkabelung innerhalb der Gebäude zu nutzen, hält die Investitionskosten gering.

Das Ergebnis: Satellitenfernsehen mit sehr großer Programmvierfalt in optimaler Bild- und Tonqualität für alle 122 Haushalte – ohne Vertragsbindung. Optional können weitere Haushalte mitversorgt werden.

Wohnanlage in Köln: SAT-TV mit individuellem Programmangebot

In großen Wohnanlagen leben häufig Bewohner, die sehr unterschiedliche Ansprüche an die TV-Versorgung haben. Beispielsweise werden neben deutschsprachigen Programmen auch fremdsprachige Programmangebote internationaler Sender nachgefragt. Um diesen Wünschen nachzukommen, realisierte die quick immobilien Verwaltungs GmbH in einer Wohnanlage in der Kölner Diepeschrather Straße mit 101 Haushalten eine entsprechende Lösung.

Bei diesem Projekt entschied man sich für den Satellitenempfang von vier Orbitalpositionen mittels einer zentralen SAT-Anlage. Separate Satellitenschüsseln sind dank der innovativen Lösung überflüssig, jeder mitversorgte Haushalt kann sich neben dem Empfang von ASTRA 19,2 Grad Ost zudem individuell für eine weitere Orbitalposition entscheiden. Die Herausforderung bestand darin, die Satellitensignale verlustfrei an alle

Die TV-Versorgung ist ein wichtiger Faktor zur Steigerung des Wohnwerts von Immobilien und der Zufriedenheit von Eigentümern und Mietern. Im Bereich Einfamilienhäuser ist der Satellit schon lange der TV-



DER AUTOR
CHRISTOPH
MÜHLEIB
Geschäftsführer
ASTRA Deutschland GmbH

101 Haushalte weiterzuleiten und den Empfängern zudem eine Wahlmöglichkeit bezüglich der gewünschten Orbitalpositionen zu bieten.

Hybride Signalverteilung

Zur Einspeisung der Satellitensignale dient hier wiederum eine Empfangsanlage auf dem Dach eines der Wohngebäude. Ein Glasfaser-Liniennetz verbindet die einzelnen Gebäude miteinander und ermöglicht die verlustfreie Weiterleitung der Signale, die dafür optisch umgewandelt werden müssen. Innerhalb der Gebäude wird die vorhandene Koaxialverkabelung genutzt, das optische Satellitensignal muss also in den jeweiligen Medienverteilern wieder in ein elektrisches Signal umgewandelt werden. Über die koaxialen Wohnungszuleitungen empfangen die Bewohner schließlich ihr individuelles Satellitenfernsehen mit der gewünschten Programmvierfalt.

Das Ergebnis: Mit der in Köln realisierten Lösung können alle Bewohner der 101 Miet- und Eigentumswohnungen Satellitenfernsehen mit

einem individuellen Mix aus nationalen und internationalen Programmen empfangen – mit einer einzigen SAT-Anlage.

FAZIT

- ▲ Sowohl für Bestandsimmobilien als auch für Neubauprojekte, die mit einer zukunftsfähigen TV-Versorgung ausgestattet werden sollen, ist eine hybride Signalverteilung via Glasfaser und bestehende Koaxialverkabelung eine praktikable Option mit vergleichsweise geringen Investitionskosten. Auf diese Weise können ganze Wohnanlagen mit nur einer SAT-Anlage versorgt werden.
- ▲ Soll in einer Immobilie eine Multimedia-Versorgung mit praktisch unbegrenzten Breitbandkapazitäten – für die private Internetnutzung ebenso wie für Smart Living oder intelligentes Gebäudemanagement – umgesetzt werden, ist eine Komplettlösung aus offenen Glasfasernetzen mit Direktanschlüssen bis in die Wohnung (FTTH) und optischer SAT-ZF-Verteilung die erste Wahl. Die Vorteile einer solchen Satelliten-Glasfaser-Lösung: Neben SAT-Fernsehen in hervorragender Qualität bleiben damit ausreichend Breitbandkapazitäten für alle denkbaren weiteren Dienste.



RIDACOM

IHR PROFESSIONELLER
**SAT ANLAGEN BETREIBER
UND ERRICHTER**

- Unglaubliche Programmvierfalt nationaler und internationaler Programme
- Keine Vertragsbindung
- Hohe Mieter-Zufriedenheit und Wohnwertsteigerung
- Fantastische Bild- und Tonqualität (HD+ und UHD)
- Kostenvorteil von 30-60 Prozent
- Keine unansehnlichen Fassaden durch viele SAT Spiegel
- Zukunftsfähige Versorgung mit Glasfaser und Internetfähig
- Bundesweite Montage und Service mit eigenen RIDACOM Technikern
- Persönliche Ansprechpartner und 24h Notdienst

TKG-Novelle

Welche Verpflichtungen ergeben sich für Hauseigentümer, Vermieter und Verwalter?

Von Babette Albrecht-Metzger, Rechtsanwältin und Referentin Recht des VDIV Deutschland

Das Gesetz zur Modernisierung des Telekommunikationsrechts (TKMoG) ist am 1. Dezember 2021 in Kraft getreten. Es schafft u. a. die rechtlich-regulatorische Grundlage für die von der Bundesregierung angestrebte flächendeckende Beschleunigung des Glasfaserausbaus.

Wichtiger Bestandteil des Gesetzes ist die angestrebte Modernisierung der Umlagefähigkeit von Anschlusskosten. Mit Wirkung ab dem 1. Juli 2024 werden die in § 2 Nr. 15 a) und b) BetrKV geregelten Kosten zum Betrieb der Gemeinschaftsantennenanlage sowie Breitbandanschlüsse in der jetzigen Form nicht mehr umlagefähig sein. Umlage-

fähig bleiben lediglich noch die Kosten für den Betriebsstrom der Anlagen sowie bei Gemeinschaftsantennenanlagen die Kosten der regelmäßigen Prüfung der Betriebsbereitschaft (Wartung). Zu berücksichtigen ist, dass für nach dem 1. Dezember 2021 errichtete, kupferbasierte Anlagen bzw. Netze die Umlagemöglichkeit auf die Mieter bereits entfallen ist, siehe § 2 Nr. 15 letzter Satz BetrKV.

Laufzeit von Bestandsverträgen prüfen

Die neuen Regelungen bringen für Vermieter und Wohnungseigentümer und damit für die beauftragten Verwaltungsunternehmen die Pflicht mit sich, die Laufzeit der bestehenden Verträge mit den Kabel- und Breitbandnetzbetreibern zu prüfen. Denn nach dem

neuen § 230 Abs. 5 TKG können ab dem 1. Juli 2024 sowohl WEG und Vermieter als auch Netzbetreiber einen vor dem 1. Dezember 2021 geschlossenen Bezugsvertrag über die Belieferung von Gebäuden oder in den Gebäuden befindlichen Wohneinheiten mit Telekommunikationsdiensten kündigen, soweit die Parteien nichts anderes vereinbart haben.

Daher ist ratsam, schon jetzt mit allen Vertragspartnern nach einer interessengerechten, konstruktiven Lösung zu suchen. Eine Vertragsanpassung ist jederzeit möglich, wenn sich die Parteien einigen. In jedem Falle sollten Verwalter für ihre Wohnungseigentümergeinschaft bzw. für den Vermieter prüfen, wem die eigentumsähnlichen Rechte am Hausnetz (Netzebene 4) zustehen und wer für die Funktionsfähigkeit dieses Netzes verantwortlich ist.

Das **neue TKMoG** bildet den **Rechtsrahmen** für **mehr Tempo** beim **Glasfaserausbau**.

Neue Modelle für Glasfasernetze abwägen

Errichtung durch

Netzbetreiber:

Für den Ausbau des Glasfasernetzes besteht einerseits die Möglichkeit, mit dem jeweiligen Netzbetreiber ein befristetes Glasfaserbereitstellungsentgelt zu vereinbaren, das für die Errichtung des Netzes anfällt, siehe § 72 TKG. Dafür hat der Netzbetreiber das Glasfasernetz erstmalig im Zeitraum vom 1. Januar 2015 bis zum 31. Dezember 2027 zu errichten. Dieses Bereitstellungsentgelt sowie die Kosten für den





Betriebsstrom als Betriebskostenumlage können dann nach § 2 Nr. 15 c) BetrKV auf den Mieter umgelegt werden. Die Umlage ist auf die Dauer von fünf bis maximal neun Jahren mit einem jährlichen Maximalentgelt von jeweils 60 Euro pro Haushalt und Jahr gedeckelt.

Zu berücksichtigen ist dabei noch, dass ein unentgeltlicher Zugang für alle Netzbetreiber sowie eine freie Wahl des Telekommunikationsanbieters für Mieter zu gewährleisten ist. Nach Auslaufen der Umlage bestehen alle Pflichten fort, umlegbar sind dann nur noch Stromkosten.

Errichtung durch Gebäudeeigentümer/ Wohnungseigentümer selbst:

Alternativ kann das Glasfasernetz durch den Gebäudeeigentümer bzw. die Wohnungseigentümergeinschaft selbst errichtet werden. In Gemeinschaften kann der einzelne Wohnungseigentümer laut dem § 20 Abs. 2 Satz 1 Nr. 4 WEG die Gestattung einer baulichen Veränderung, die dem Anschluss ans Glasfasernetz dient, von der Gemeinschaft vertreten durch den Verwalter verlangen. Hierbei hat der Verwalter dafür Sorge zu tragen, dass ein entsprechender Mehrheitsbeschluss zustande kommt.

Der erstmalige Einbau des Glasfasernetzes stellt aber auch eine mietrechtlich relevante Modernisierungsmaßnahme dar, die von dem vermietenden Eigentümer als Mieterhöhung gegenüber dem Mieter geltend gemacht werden kann. Dafür wurde klarstellend § 555b Nr. 4 a) BGB geschaffen. Voraussetzung ist, dass die Wohnung selbst erstmalig über eine vollständig aus Glasfaserkomponenten bestehende Gebäudeinfrastruktur mit einem öffentlichen Netz mit sehr hoher Kapazität verbunden wird. Hinzukommend kann die Miete nach § 559 BGB nur dann erhöht werden, wenn der Mieter seine Telekommunikationsdienstleister frei wählen kann und nicht auf einen bestimmten Anbieter angewiesen ist.



PRAXIS
IMPULSE
INNOVATIONEN
STRATEGIEN
CHANCEN

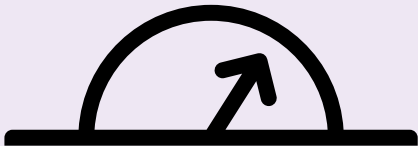
FORTSCHRITT DURCH ERFAHRUNGSAUSTAUSCH

im Verband der
Immobilienverwalter
Deutschland e.V.



erfa@vdiv.de

vdiv-erfa.de



(Fast) vom Schreibtisch aus

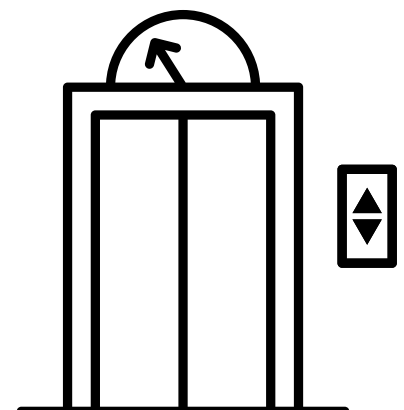
Erfüllung der Betreiberpflichten beim digitalen Aufzugsmanagement

Durch die Digitalisierung lassen sich heute nahezu alle Aspekte des Gebäudemanagements neu strukturieren. Im Bereich Aufzugsmanagement revolutionieren moderne Internet-of-Things-Technologien Verwaltung, Betrieb und Wartung. Mit dem Ein-

zug neuer Technologien wird jedoch die Technik neuer Aufzüge zunehmend komplexer. Auch die gesetzlichen Anforderungen zur Überwachung von Aufzugsanlagen steigen seit Jahren stetig an und können für viele Betreiber zur Herausforderung werden.

sicherstellen, dass sie Aufgaben an Firmen und Dienstleister delegieren, die sach- und fachkundig sind, sowie über die notwendigen Kapazitäten verfügen, die Aufgaben zu erfüllen.

Für all diese Themenfelder benötigen Betreiber von Aufzugsanlagen gute Strategien, wie sie ihren Betreiberpflichten verantwortungsvoll und effizient nachkommen können. Ein Leitfaden kann dabei helfen. Eine gute Nachricht dabei vorab: Betreiber müssen nicht alles selbst machen. Viele der Aufgaben können an externe Ingenieurbüros und andere Dienstleister vergeben werden. Betreiber sollten jedoch



DER AUTOR
LARS LINDERT
Head of Elevator
FM & Lifecycle
Management
Simplifa GmbH

Acht Pflichten, die für Betreiber entscheidend sind:

1. Betreiber müssen regelmäßig kontrollieren, ob die Aufzugsanlage offensichtliche Mängel aufweist und prüfen, ob deren sichere Verwendung beeinträchtigt werden könnte. Diese Kontrollen müssen dokumentiert und an der Anlage zur Einsicht hinterlegt werden. Betreiber müssen dabei bestimmen, wer wie oft und in welchem Umfang die Technik an der Aufzugsanlage zu kontrollieren hat. Dies muss auch aus der getroffenen Gefährdungsbeurteilung hervorgehen.

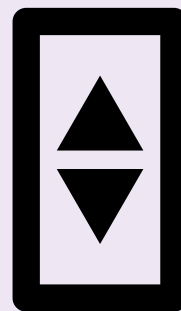
Die regelmäßige Kontrolle selbst lässt sich noch nicht vollständig digitalisieren, aber es gibt zwei Teil-Möglichkeiten:

- ▲ Einsatz eines digitalen elektronischen Aufzugswärters für Betriebskontrollen: Dieser kontrolliert kontinuierlich den Aufzug und meldet Anomalien, sobald sie auftreten. Aber Achtung: Diese Methode ersetzt nicht die persönlichen Kontrollen, sondern verlängert nur das Intervall zwischen zwei Kontrollen. Im Idealfall fällt das Kontrollintervall mit dem Wartungsintervall zusammen (maximal drei Monate).
- ▲ Die Person, welche die Kontrollen durchführt, protokolliert elektronisch den Besuch und stellt die Daten in ein Portal ein. Betreiber werden dann kontaktiert, sobald

Abweichungen vorliegen oder wenn die Kontrollen überfällig sind.

2. Betreiber müssen sicherstellen, dass bei offensichtlichen Mängeln und nach deren Beseitigung nur qualifizierte Personen, die mit der Aufzugsanlage vertraut sind, diese außer bzw. wieder in Betrieb nehmen dürfen. Die Qualifikationsnachweise der ausführenden Personen könnten hierzu beispielsweise elektronisch in einer Aufzugsakte abgelegt werden.

3. Ein Instandhaltungsvertrag muss vom Betreiber abgeschlossen werden. Dabei ist es wichtig, den Umfang und die Häufigkeit von Wartung und Inspektion vertraglich festzuhalten. Beides orientiert sich an der Art und Intensität der Nutzung unter Berücksichtigung der Aufzugsart, der technischen Ausführung, der Ausrüstung und den Betriebsbedingungen (Art, Umfang, Intensität). Digital ist, wenn das Aufzugsunternehmen die Tätigkeitsnachweise elektronisch zur Verfügung stellt und im Idealfall sogar in einem Betreiber-Portal ablegt. Damit kommen Betreiber ihrer Sekundärüberwachung, ob Wartungen, Instandsetzungen oder Notbefreiungen stattgefunden haben, vom Schreibtisch aus nach. Das System könnte ebenso informieren, wenn die Intervalle überschritten oder notwendige Maßnahmen erforderlich werden. Notwendige Maßnahmen müsste ein



solches KI-unterstütztes System erkennen können.

4. Die Betreiber sind für die Durchführung der wiederkehrenden Prüfungen verantwortlich. Dabei ist die Art der Aufzugsanlage zu beachten. Handelt es sich z. B. um eine direkt-hydraulische Anlage, bei der der Heber im Erdreich in einem Schutzrohr steht, ist noch eine zusätzliche Prüfung nach Wasserhaltungsgesetz notwendig. Wenn es sich um eine Aufzugsanlage ohne Personentransport handelt, muss zudem eine Prüfung der elektrischen Sicherheit erfolgen. Dies alles kann in einem digitalen Portal dargestellt und überwacht werden. Dies gilt sowohl für das Wartungsunternehmen als auch für die beauftragte Prüforganisation. Prüfbescheinigungen sollten automatisch elektronisch zugesandt und sofort ausgewertet werden, um daraus umgehend automatisierte Maßnahmen einzuleiten. Die Prüforganisation ist hierbei gefordert, alle Tätigkeiten wie Terminankündigungen, Terminabstim-

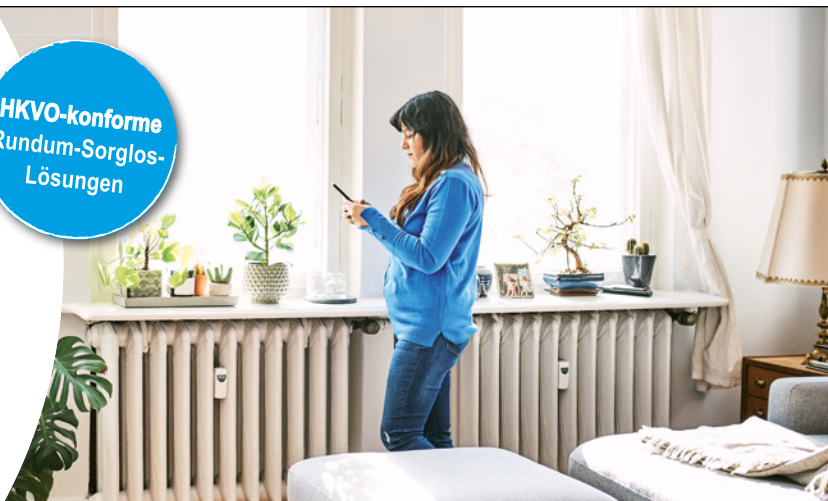


Heizkostenabrechnung mit Objektus: einfach und sicher

Mit unseren Services erfüllen wir sämtliche Vorgaben der novellierten Heizkostenverordnung – von der Erstellung der Heizkostenabrechnungen bis hin zum monatlichen Versand der unterjährigen Verbrauchsinformationen. Profitieren Sie von unserer langjährigen Erfahrung im Management fernablesbarer Geräte.

www.objektus.de

HKVO-konforme
Rundum-Sorglos-
Lösungen



mungen und Prüfergebnisse elektronisch zu verwalten und zu übertragen. Bei Mängeln ist nicht nur der Betreiber zu informieren, sondern auch der Instandhalter, damit dieser sofort mit der Mängelbehebung starten kann. Nach dem Abschluss der Arbeiten zur Mängelbeseitigung sollte wiederum die Wartungsfirma nicht nur automatisch den Betreiber, sondern auch die Prüforganisation informieren, damit gegebenenfalls eine Nachprüfung fristgerecht stattfinden kann.

5. Betreiber haben sicherzustellen, dass eine Gefährdungsbeurteilung (GBU) aktuell gehalten wird. Dabei ist zu beachten, dass die GBU alle vier bis fünf Jahre aktualisiert werden muss. Liegt diese als elektronische Akte vor, können die Verantwortlichen jeden Punkt mit Maßnahmen und Zeiten versehen, die dann in einen Maßnahmen- und Budgetplan münden. Ziel ist es, diese jeweils nach den erforderlichen Umsetzungen automatisiert als erledigt zu markieren, um eine aktualisierte GBU wiederum automatisiert aktuell zu halten. Nach vier Jahren sollte automatisch eine

6. Die sich aus der Gefährdungsbeurteilung ergebenden Maßnahmen müssen von den Betreibern zur Umsetzung beauftragt werden. Nach Umsetzung der Maßnahmen ist meist eine Abnahme der Arbeiten durch eine Zugelassene Überwachungsstelle (ZÜS) vorgeschrieben und anschließend die Aktualisierung der Gefährdungsbeurteilung. Die Verfolgung der Umsetzung der Maßnahmen und Dokumentation sollte digitalisiert und transparent in einer Portfolioansicht dargestellt werden.

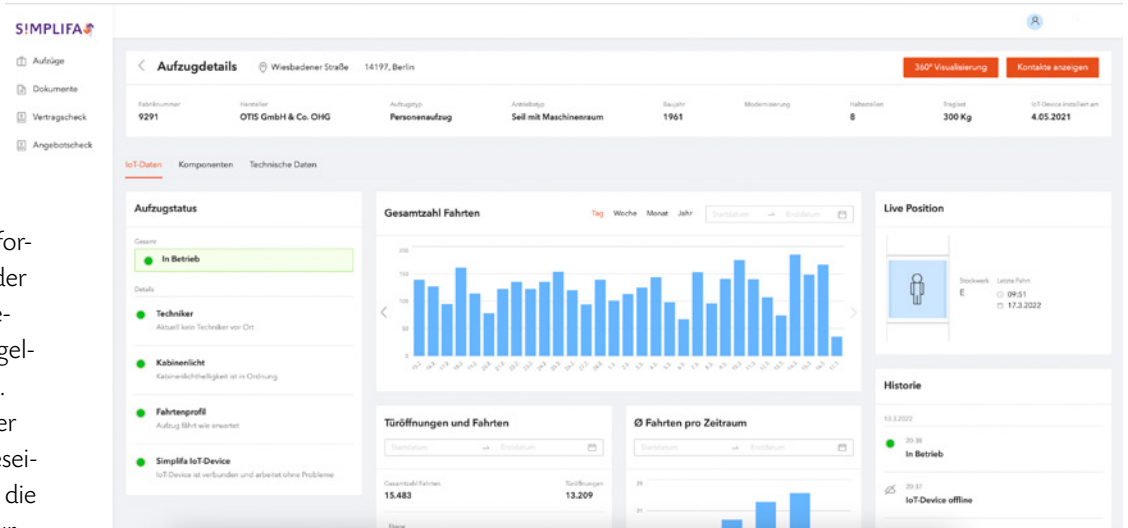
7. Die Betreiber müssen dafür Sorge tragen, dass im Fahrkorb der Aufzugsanlage ein Zwei-Wege-Kommunikationssystem, beispielsweise ein Fernnotrufsystem, installiert ist, über das der Notdienst, die Notrufzentrale und der Befreiungsdienst ständig erreicht werden können. Außerdem muss der ständige Zugang zur Aufzugsanlage sichergestellt sein, wie zum Beispiel durch ein Schlüsseldepot oder durch die Digitalisierung des Gebäudezugangs. Dafür können gegebenenfalls unterschiedliche Verträge mit unterschiedlichen Dienstleistern notwendig werden. Mehr dazu kann über das

Instandhaltungsunternehmen oder das betreuende Ingenieurbüro in Erfahrung gebracht werden.

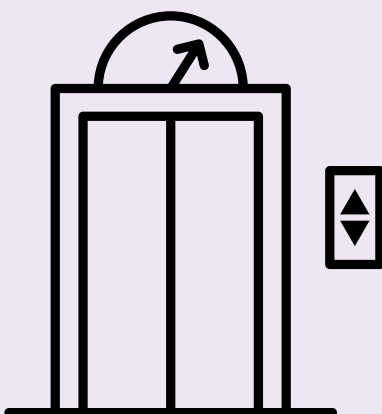
8. Betreiber müssen die Vollständigkeit der Dokumentation im Blick behalten und dafür sorgen, dass sie am Betriebsort des Aufzugs verfügbar ist. Zur Dokumentation gehören: technische Unterlagen (Neuanlagen-Dokumentation), Betriebsanleitung, Hinweise zur Personenbefreiung, Prüfberichte, Wartungsnachweise, Nachweise zur beauftragten Person (Aufzugswärter), Protokoll der Kontrollen durch die beauftragte Person und Angaben zum bestimmungsgemäßen Betrieb.

Jedes Dokument kann dabei digitalisiert und via Link den Beteiligten an der Anlage zur Verfügung gestellt werden. Dies kann beispielsweise über einen QR-Code umgesetzt werden.

Auch wenn Betreiber vorgenannte Pflichten an einen externen Dienstleister delegieren, müssen sie ihn zusätzlich immer noch kontrollieren (Sekundärüberwachung). Das geht zunehmend digital vom Schreibtisch aus. Anhand Ampeldarstellung könnte hierbei sofort erkannt werden, ob alles im grünen Bereich ist, an welcher Stelle noch etwas zu erledigen ist und wo dringender Handlungsbedarf besteht.



Digitales Aufzugsmanagement: alle Daten auf einen Blick





DEUTSCHER VERWALTERTAG

07. - 08. SEPTEMBER 2022

ESTREL BERLIN | CONVENTION HALL II

GEMEINSAM. MEHR. ERREICHEN.



Was **Verwalter** jetzt wissen müssen

Die novellierte Heizkostenverordnung im Überblick.



Klimaneutralität bis 2045 – dieses ehrgeizige Ziel hat sich Deutschland auf die Fahne geschrieben. Dem Immobiliensektor, der für mehr als ein Drittel des CO₂-Ausstoßes verantwortlich ist, kommt dabei eine herausragende Bedeutung zu. Da Wohnen jedoch ein Grundbedürfnis jedes Menschen ist, darf die Verfolgung der Klimaziele nicht dazu führen,

dass Wohnen für Teile der Bevölkerung unerschwinglich wird. Aus diesem Grund sind geringinvestive Maßnahmen besonders attraktiv – wie die verbrauchsabhängige Heizkostenabrechnung.

Die Überlegung seinerzeit bei der Einführung war: Wenn jeder das zahlt, was er verbraucht, wird er bestrebt sein, seinen Verbrauch zu optimieren. Dadurch werden bereits seit Jahrzehnten bis zu 20 Prozent Energieeinsparung realisiert. Die Digitalisierung eröffnet neue Möglichkeiten für weitere Einsparungen durch optimiertes Nutzerverhalten. Deswegen hat der Gesetzgeber die Heizkostenverordnung novelliert. Durch zusätzliche Informationen zum Energieverbrauch sollen Wohnungsnutzer die Chance erhalten, nun noch effizienter mit der zur Verfügung stehenden Energie umzugehen.

Heizkostenverordnung – was sind die Kernpunkte?

Künftig müssen Bewohner monatlich über ihren Verbrauch informiert werden. Dadurch sollen sie schneller auf Sparpotenziale aufmerksam werden. Um diese sogenannten Unterjährigen Verbrauchsinformationen (UVI) zu ermöglichen, sind fernablesbare Erfassungsgeräte erforderlich. Alle neu eingebauten Erfassungsgeräte müssen nach Inkrafttreten der neuen Heizkostenverordnung dieses Kriterium erfüllen. Bereits installierte Zähler und Heizkostenverteiler müssen bis Ende 2026 umgerüstet werden.

Für Abrechnungszeiträume beginnend ab 1. Dezember 2021 erhalten die Nutzer unabhängig von der Messausstattung zusätzliche Abrechnungsinformationen (AI). Dazu gehören beispielsweise Angaben zum Anteil der eingesetzten Energieträger und



DER AUTOR
BERNHARD
MUNDRY
Dipl.-Ing Architekt, Energieberater und im Abrechnungsservice bei Brunata-Metrona GmbH



den erhobenen Steuern und Abgaben, Vergleiche mit einem normierten Durchschnittsnutzer und ein witterungsbereinigter Vergleich mit dem vorhergehenden Abrechnungszeitraum.

Weiterhin hat der Gesetzgeber festgelegt, dass Erfassungsgeräte, die ein Jahr nach Inkrafttreten der Verordnung oder später installiert werden, an ein Smart Meter Gateway anbindbar sein müssen. Zudem müssen sie mit den Systemen anderer Anbieter interoperabel sein.

Was ist für mich als Verwalter relevant?

Die rechtzeitige Installation fernablesbarer Erfassungsgeräte liegt in der Verantwortung des Vermieters bzw. Verwalters. Für ihn empfiehlt es sich, gemeinsam mit seinem Messdienstleister die Umrüstung zu planen. Sinnvoll ist dabei eine Orientierung an den Eichfristen. Ein vorfristiger Umbau verursacht möglicherweise zusätzliche Kosten. Eine verspätete Entscheidung könnte kurz vor Fristende zu einem Auftragsstau und Kapazitätsengpässen führen.

Sind die fernablesbaren Erfassungsgeräte installiert, so liegt es ebenfalls in der Pflicht des Vermieters/Verwalters, dem Nutzer die Unterjährigen

Verbrauchsinformationen mitzuteilen. Auch hierbei kann der Messdienstleister unterstützen.

Welche Technik wird benötigt?

Die Aufgabe besteht darin, die Verbrauchsdaten aus den Wohnungen zu ermitteln, aufzubereiten und als Informationen an die Bewohner zurückzusenden. So weit, so theoretisch. In der Praxis benötigt man dafür Erfassungsgeräte, die über Funk kommunizieren. Neben der Erfüllung gesetzlicher Vorgaben sollte der Verwalter dabei vor allem auf die Zuverlässigkeit des einzusetzenden Systems achten, denn ausgefallene oder nicht erreichbare Geräte verursachen Mehraufwand.

Für die Mitteilung der Monatswerte an die Bewohner ist eine App in Kombination mit einem Portal der eleganteste Weg. Die Durchführung kann der Verwalter komplett an seinen Messdienstleister delegieren.

Nutzt der Verwalter bereits eine eigene Softwarelösung, um mit den Bewohnern zu kommunizieren, kann er die Verbrauchswerte natürlich auch darüber weiterleiten. Voraussetzung in diesem Fall ist eine passende Schnittstelle, beispielsweise nach dem

ÜBERSICHTLICH UND AKTUELL DER VDIVnewsletter

Die wichtigsten Neuigkeiten aus Politik, Wirtschaft und Rechtsprechung, speziell für Immobilienverwaltungen aufbereitet.



[vdiv.de/newsletter](https://www.vdiv.de/newsletter)

ARGE-Standard, um die Verbrauchsdaten, die der Messdienstleister zuvor ausgelesen hat, zu empfangen. Der Vollständigkeit halber seien an dieser Stelle noch die Übermittlung als PDF bzw. auf Papier erwähnt, die jedoch aufgrund des hohen Aufwands und der entstehenden Kosten und Umweltbelastungen nicht empfehlenswert sind.

Welche Fallstricke muss ich beachten?

Die größte Herausforderung im Zusammenhang mit den Unterjährigen Verbrauchsinformationen ist die Aktualität der Nutzerdaten. Aus Datenschutzgründen ist zwingend sicherzustellen, dass jeder Nutzer nur seine eigenen Verbrauchsdaten erhält. Dies kann nur funktionieren, wenn die Nutzerdaten jederzeit aktuell sind, indem Ein- und Auszüge rechtzeitig berücksichtigt werden. Verwalter, die Ein- und Auszüge bereits online über ein Portal an ihren Messdienstleister melden, haben es hier leicht. Für alle anderen könnte die novellierte Heizkostenverordnung der Anlass sein, ab sofort ein Portal zu nutzen. Als Alternative empfiehlt sich ein Webservice, der Nutzerwechsel und Zählerstände automatisch vom Verwaltersystem an den Messdienst überträgt.

Im Übrigen ist zu beachten, dass der Gesetzgeber die Mitteilung der Unterjährigen Verbrauchsinformationen an alle Nutzer zwingend vorschreibt. Aus diesem Grund muss jenen Nutzern, die sich für keinen elektronischen Weg entscheiden, die Information per Post mitgeteilt werden. Neben den hohen Kosten ist dies aber auch aus Umweltsichtspunkten kontraproduktiv.

Welche Kosten sind zu erwarten?

Wie eingangs beschrieben, sollen die neuen Regelungen der Heizkostenverordnung den Energiebedarf des Immo-



Unterjährige Verbrauchsinformationen: Nur wer weiß, was er verbraucht, kann effektiv sparen.

biliensektors senken – allerdings nicht auf Kosten der Verbraucher. Der Bundesrat hat deshalb der Verordnung eine Überprüfungsklausel hinzugefügt: Nach drei Jahren evaluiert der Gesetzgeber, ob ein Einspareffekt eingetreten ist, der mögliche Zusatzkosten fernab-lesbarer Erfassungsgeräte überwiegt, sodass die Verbraucher nicht zusätzlich belastet werden.

Was bringt das Ganze?

Der Gesetzgeber erhofft sich durch die Unterjährigen Verbrauchsinformationen CO₂-Einsparungen in einer Größenordnung von 7 bis 15 Prozent. Geschickt geplant, gehen die Vorteile, die die gesetzlich geforderte Technik mit sich bringt, deutlich über reine Energieeinsparungen hinaus. Denn sind beispielsweise Portale für Bewohner und Verwalter erst einmal etabliert, können mit ihrer Hilfe zahlreiche weitere Prozesse optimiert werden – von Terminrückmeldungen über Schadensmeldungen bis hin zur Einbindung externer Dienstleister.

Und mit der Anbindbarkeit der Submetering-Infrastruktur, also der Erfassungsgeräte in den einzelnen Wohnungen an ein Smart Meter Gateway, entsteht die Möglichkeit, Synergien zwischen verschiedenen Verbrauchssparten zu nutzen. Darüber hinaus kann die hochsichere und hochverfügbare Kommunikationsinfrastruktur des Gateways als Basis für weitere Mehrwertdienste aus den Bereichen Smart Home, Smart Building oder Smart Mobility dienen.

FAZIT

Die novellierte Heizkostenverordnung stellt zusätzliche Anforderungen an den Verwalter. Deren Erfüllung steigert nicht nur die Energieeffizienz, sondern fördert die Digitalisierung der Immobilie und macht sie fit für die Zukunft.



Geschäftsstelle:

Verband der Immobilienverwalter Deutschland e. V.
Leipziger Platz 9 • 10117 Berlin
Tel.: 030 3009679-0
office@vdiv.de • www.vdiv.de
Geschäftsführer: Martin Kaßler

MITGLIEDSVERBÄNDE

Verband der Immobilienverwalter Baden-Württemberg e. V.

Berliner Straße 19
74321 Bietigheim-Bissingen
Tel.: 07142 76-296
info@vdiv-bw.de • www.vdiv-bw.de
Geschäftsführerin: Diana Rivic
Vorstandsvorsitzender:
Wolfgang D. Heckeler

Verband der Immobilienverwalter Bayern e. V.

Sonnenstraße 11 • 80331 München
Tel.: 089 5998845-0
info@vdiv-bayern.de
www.vdiv-bayern.de
Geschäftsführender Vorstand:
Walter Plank
Vorstandsvorsitzender: Marco J. Schwarz

Verband der Immobilienverwalter Berlin-Brandenburg e. V.

Neue Grünstraße 9 • 10179 Berlin
Tel.: 030 27907090
info@vdivbb.de
www.vdiv-bb.de
Geschäftsführende Vorständin:
Roswitha Pihan-Schmitt
Vorstandsvorsitzende: Sylvia Pruß

Verband der Immobilienverwalter Hessen e. V.

Dreiherrnsteinplatz 16
63263 Neu-Isenburg
Tel.: 06102 5745216
info@vdiv-hessen.de
www.vdiv-hessen.de
Geschäftsführerin: Katja Niebling
Vorstandsvorsitzender: Werner Merkel

Verband der Immobilienverwalter Niedersachsen / Bremen e. V.

Warmbüchenstraße 15 • 30159 Hannover
Tel.: 0511 87456040
info@vdiv-niedersachsen-bremen.de
www.vdiv-niedersachsen-bremen.de
Geschäftsführende Vorständin:
Tania Caminades
Vorstandsvorsitzender: Andre Jahns

Verband der Immobilienverwalter Nordrhein-Westfalen e. V.

Belvederestraße 65 • 50933 Köln
Tel.: 0221 670279-0
info@vdiv-nrw.de • www.vdiv-nrw.de
Vorstandsvorsitzender: Dieter Bachmann
Stv. Vorsitzender: Michael de Iaco

Verband der Immobilienverwalter Rheinland-Pfalz / Saarland e. V.

Metzgergasse 1 • 67246 Dirmstein
Tel.: 06238 9835813
office@vdiv-rps.de • www.vdiv-rps.de
Geschäftsführender Vorstand:
Markus Herrmann
Vorständin Rheinland-Pfalz:
Angelika Neubauer
Vorstand Saarland: Axel Ewen

Verband der Immobilienverwalter Mitteldeutschland e. V.

Wehlener Straße 46 • 01279 Dresden
Tel.: 0351 2550730
info@vdiv-mitteldeutschland.de
www.vdiv-mitteldeutschland.de
Geschäftsführender Vorstand:
Dr. Joachim Näke
Stv. Vorsitzender: Thomas Nitsche

Verband der Immobilienverwalter Sachsen-Anhalt e. V.

Geschäftsstelle Halle:
Willy-Brandt-Straße 65 • 06110 Halle

Hauptgeschäftsstelle Magdeburg:

Haeckelstraße 9a
39104 Magdeburg
Tel.: 0391 5558948
Fax: 0391 6075614
info@vdiv-sa.de • www.vdiv-sa.de
Vorstand: Axel Balzer
Geschäftsführende Vorständin:
Heike Jeschky

Verband der Immobilienverwalter Schleswig-Holstein / Hamburg / Mecklenburg-Vorpommern e. V.

Geschäftsstelle Schleswig-Holstein:
Düppelstraße 71 • 24105 Kiel
Tel.: 0431 84757

Geschäftsstelle Hamburg:

Dorotheenstraße 144
22299 Hamburg
Tel.: 040 69691168

Geschäftsstelle

Mecklenburg-Vorpommern:
Zur Steinbeck 1 • 18225 Kühlungsborn
Tel.: 038293 60100
info@vdiv-nord.de
www.vdiv-nord.de
Geschäftsführender Vorstand:
Wolfgang Mattern
Vorsitzender: Ralf Michels

Impressum

Herausgeber: Verband der Immobilienverwalter Deutschland e. V.
(VDIV Deutschland)
Leipziger Platz 9
10117 Berlin
Tel.: +49 30 3009679-0
office@vdiv.de
www.vdiv.de

Chefredaktion: Steffen Haase (verantwortlich)
redaktion@vdivaktuell.de

Verlag und Redaktionsanschrift: AVR Agentur für Werbung und Produktion GmbH
Arabellastraße 17
81925 München
Tel.: +49 89 419694-0
info@avr-werbeagentur.de
www.avr-werbeagentur.de
redaktion@vdivaktuell.de
www.vdivaktuell.de

Geschäftsführung: Thomas Klocke

Redaktionsleitung: Sabina Rahman
rahman@vdivaktuell.de

Projektleitung: Anita Mayrhofer
amayrhofer@avr-werbeagentur.de

Redaktionsbeirat: Dr. Michael Casser, Steffen Haase, Wolfgang D. Heckeler, Martin Kaßler, Wolfgang Mattern

Autoren dieser Ausgabe: Babette Albrecht-Metzger, Rainer Frick, Katharina Gündel, Sebastian Harrand, Stephan Heufelder, Martin Kaßler, Thomas Klauß, Stephanie Kreuzpaintner, Anna Kudrina, Lars Lindert, Ralf Michels, Henrik Mortensen, Bernhard Mundry, Christoph Mühleib, Markus Pfeiffer, Jennifer Reents, Tanja Zerull

Verkaufsleitung: Harald Huber
Tel.: +49 89 419694-32
hhuber@avr-verlag.de

Art Direction und Bildredaktion: Michaela Körner

Grafik: Vanessa Unger

Composing: Udo Karohl

Titelbild: © CoreDESIGN / Shutterstock.com

Druck: hofmann infocom GmbH
Emmericher Straße 10, 90411 Nürnberg

Hinweis: Beiträge freier Autoren geben nicht in jedem Fall die Meinung der Redaktion wieder. Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für Anzeigeninhalte.

Verleger zugleich Anschrift aller Verantwortlichen

Erfüllungsort und Gerichtsstand ist München. Nachdruck oder sonstige Vervielfältigungen – auch auszugsweise – sind nur mit Genehmigung des Verlages gestattet. Für unaufgefordert eingesandtes Redaktionsmaterial übernimmt der Verlag keine Haftung.
© AVR GmbH 2022

HAUFE.

OHNE EUCH IST ES NUR SOFTWARE ...

*„... weil Eure Begeisterung
unser Betriebssystem
geworden ist.“*

Pia Westerwalbesloh
Business Development Managerin

**Jetzt 25 Jahre
Haufe PowerHaus
entdecken!**



**DANKE FÜR 25 JAHRE
HAUFE POWERHAUS**

Eine Idee ist nur dann richtig gut, wenn aus ihr etwas Großes entsteht: So wie Haufe PowerHaus. Dank Euch konnte die Software Erfolgsgeschichte schreiben und zum Marktführer für Verwaltungssoftware werden. Wir sind stolz auf 25 gemeinsame Jahre Haufe PowerHaus – und freuen uns schon auf die nächsten!
25jahre.powerhaus.de

Bitte umblättern zu:

Beileger

in

vdIV **DIGITAL** 01 | 22

Beileger 1

in

vdIV **DIGITAL** 01 | 22

INSIGHT
WIEN

METROPOLE. ARCHITEKTUR. DESIGN.

8. - 11. Mai 2022

vdiv
Die Immobilienverwalter

WIEN – DIE WACHSENDE STADT

von imperialen Prachtbauten bis zu hochmodernen Wolkenkratzern

NEU & EXKLUSIV

vdiv.de/insight

SEHR GEEHRTE DAMEN UND HERREN,

Wien ist die Stadt des Kaffeehauses, der Donau und des Schmah – aber auch der die Epochen umspannenden und kombinationsfreudigen Architektur, der besonderen Art der Immobilienwirtschaft, der individuellen Bezirke und konstruktiven Stadtplanung.

Insight ist der Name unseres neuen Veranstaltungsformats. Wir bieten Ihnen einen immobilienwirtschaftlichen Einblick in europäische Metropolen. Zum Einstieg heißt es: auf nach Wien!

Gemeinsam besuchen wir in dieser charmanten Stadt eines der größten Stadtentwicklungsgebiete Europas. Wir erschließen uns Bezirke mit unterschiedlichen Historien, Bauformen und Nutzung, laufen über den Campus der Wirtschaftsuniversität – der klare Vorgaben zur ökonomischen, ökologischen und sozialen Nachhaltigkeit erfüllt – und erfahren von den Referentinnen und Referenten viel über die Stadt, deren Stadtplanung und ihre Architektur.

Doch wirklich gut wird so eine gemeinsame Unternehmung nur durch das exklusive Netzwerk, die besonderen Locations und kleinen Aufmerksamkeiten: Zum Programm gehören auch eine Kaffeepause im Café Sacher und ein Dinner bei Plachutta Wollzeile, dem bekannten Restaurant im Herzen der Mozartstadt. Erfreuen Sie sich in bester Gesellschaft an den Wiener Küchenklassikern.

Wir freuen uns auf die erste kleine Europatour im neuen Format



Wolfgang D. Heckeler
Präsident



Martin Kaßler
Geschäftsführer



**Abwechslungsreiches
Fachprogramm für Im-
mobilienverwaltungen**



**Exklusive Führungen
mit Schwerpunkt
Design und Architektur**



**Intensive Netzwerk mög-
lichkeiten unter Immo-
bilienprofis und Experten**

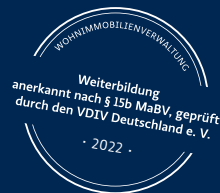


**Erstklassige Referenten
und Guides**



**5-Sterne-Hotel in der In-
nenstadt und einzigartige
Dinnerlocations**

WEITERBILDUNG NACH MaBV



Ihre Teilnahme an „Insight Wien“ bestätigen wir Ihnen gemäß MaBV mit bis zu 10 Stunden.

Alle Führungen werden organisiert und durchgeführt vom Guiding Architects Netzwerk in Zusammenarbeit mit Architectural Tours Vienna.

GUIDING ARCHITECTS



architectural tours
architekturführungen in wien **vienna**

PROGRAMM

SONNTAG, 8. MAI

Individuelle Anreise

14:00 Uhr

Wien auf den ersten Blick.

Geführter Rundgang durch die Innenstadt

Sie reisen früher an? Dann entdecken Sie bei einem gemeinsamen Spaziergang einige der schönsten Plätze und Straßen Wiens. Der Rundgang ist optional zu buchen und endet gegen 16:30 Uhr am Tagungshotel.

17:00 Uhr

Begrüßung und Get-together

VDIV-Präsident Wolfgang D. Heckeler und -Geschäftsführer Martin Kaßler begrüßen Sie auf der Sommerterrasse des Le Méridien. In entspannter Atmosphäre lernen Sie die anderen Teilnehmenden der Branche kennen.

18:00 Uhr

Vortrag „Immobilienwirtschaft in Österreich – Wien ist eben anders“

In Bezug auf das Wohnungswesen in der „lebenswertesten Stadt der Welt“ gibt es diverse Mythen. Unser „Dolmetscher“ Anton Holzapfel, Geschäftsführer des Österreichischen Verbandes der Immobilienwirtschaft (ÖVI), sorgt für Klarheit und gegenseitiges Verständnis.

19:00 Uhr

Zu Gast in einer echten Wiener Institution

Dinner im Plachutta Wollzeile

MONTAG, 9. MAI

8:30 Uhr

Vortrag „Wien, die Traumstadt der Mieter?“

In keiner anderen europäischen Stadt wird so viel gemietet wie hier: rund 78 Prozent des Gesamtwohnungsmarkts in Österreichs Hauptstadt sind Mietwohnungen – EU-Rekord. Der Gastbeitrag von Sandra Bauernfeind, Geschäftsführerin des Bauträgers Heimat Österreich, blickt auf die zukünftige Entwicklung der Stadt.

10:30 Uhr

Die wachsende Stadt im Spiegel der Zeit

Geführter Rundgang durch das Sonnwendviertel & Quartier Belvedere

Erleben Sie die Stadt, die sich ständig im Werden und Wachsen befindet, auf ganz besondere Weise: Blicken Sie auf unterschiedliche Phasen der Stadtentwicklung und lernen Sie Aspekte des Quartiersmanagement in Wien kennen. Sind Quartiershäuser Fluch oder Segen für Immobilienverwaltungen?

Die Führung erfolgt aufgeteilt in zwei Gruppen. Der Rundgang beinhaltet eine Stunde Pause für ein individuelles Mittagessen.

15:00 Uhr

„Ein Verlängerter mit Schlagobers, bitte!“

Besuch im berühmtesten Kaffeehaus Österreichs, Café Sacher

19:00 Uhr

Das Palais Coburg – eine der erlesensten Vinotheken Europas

Sektempfang und Dinner im Clementine





DIENSTAG, 10. MAI

9:00 Uhr

Wohnen der Zukunft? Weshalb echte Wiener nicht hierherziehen würden
Geführter Rundgang durch die Seestadt Aspern

Perfekt angebunden, zukunftsweisend geplant und vielfältig nutzbar – Aspern ist eines der größten Stadtentwicklungsgebiete Europas. Das Konzept dieser „Stadt in der Stadt“ setzt auf Nachhaltigkeit in der Mobilität, erneuerbare Energien und soziale Durchmischung. In mehreren Etappen entstehen hochwertiger Wohnraum für mehr als 25.000 Menschen und über 20.000 Arbeits- und Ausbildungsplätze.

Tour I

13:00 Uhr

Ein Ort. Tausend Geschichten und guter Wein.

Ausflug zum Stift Klosterneuburg mit Verkostung und Lunch

Das von den Augustiner-Chorherren geführte, über 900 Jahre alte Stift, ist heute eines der renommiertesten Weingüter Österreichs. Die private Führung gibt Ihnen einen einzigartigen Einblick in die barocke Anlage inklusive Weinverkostung in den historischen Kellern und Lunch im Gastgarten des Stiftrestaurants Leopold.

Tour II

13:00 Uhr

Mehr als 300 Jahre Auktionsgeschichte:

Insider-Tour durch das Palais Dorotheum

700 Auktionen, 40 Sparten und über 100 Experten – das Dorotheum erregt weltweit großes Aufsehen. Lernen Sie die Geschichte des renommierten Auktionshauses kennen und sind Sie live bei einer Auktion dabei. Nach der rund zweistündigen Tour haben Sie Zeit, die Hauptstadt Österreichs individuell zu erkunden.

19:00 Uhr

Wien, wie es isst – Servus im Drei-Hauben-Restaurant

Dinner im „Das Spittelberg“ – ausgezeichnet vom Gault-Millau

MITTWOCH, 11. MAI

9:00 Uhr

**1 Campus & 6 Stararchitekten –
Meilensteine der Architektur**
Geführter Rundgang Campus der Wirtschaftsuniversität und Viertel Zwei

Erhalten Sie Einblick in die Geschichte der Gebäude – von der Nutzung als Armenhaus und Militärkrankenhaus bis zum Wissenschaftszentrum – und entdecken Sie die Handschrift der Architekten. Anschließend erkunden Sie das Viertel Zwei – eines der spannendsten Stadtentwicklungsprojekte in Wien.

12:00 Uhr

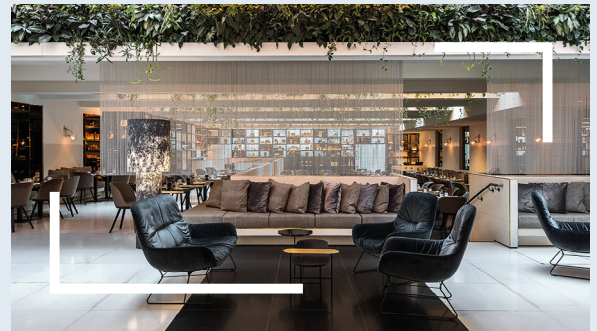
Ein Muss für jeden Wien-Besuch
Gemeinsamer Abschlusslunch im Schweizerhaus, Prater



© mRcGB / Adobe Stock



© Le Méridien Wien



© Le Méridien Wien

LE MÉRIDIAN WIEN
EINE SPANNENDE SYMBOSE AUS ALT UND NEU.

Das frisch renovierte 5-Sterne-Designhotel liegt im Herzen von Wien und überzeugt mit großzügigen Zimmern sowie einer privaten Terrasse mit Aussicht auf den Schillerpark.

INFORMATIONEN

TEILNAHMEGEBÜHR*

Doppelzimmer zur Einzelnutzung

Verbandsmitglied: 1.190,- Euro

Nichtmitglied: 1.390,- Euro

Doppelzimmer

Verbandsmitglied: 990,- Euro

Nichtmitglied: 1.290,- Euro

Inkl. 3 Übernachtungen mit Halbpension (ohne Getränke zum Abendessen) und Teilnahme am Fach- und Rahmenprogramm inkl. Führungen und Transfer. Die Mittagessen und Getränke müssen vor Ort selbst gezahlt werden.

* Preise pro Person zzgl. gesetzl. USt.

ORGANISATION

VDIV Management GmbH

im Auftrag des Verbandes der
Immobilienverwalter Deutschland e. V.

Leipziger Platz 9 · 10117 Berlin

T 030 300 96 79 - 0

events@vdiv.de



ANMELDUNG

Anmeldung und AGB
unter [vdiv.de/insight](https://www.vdiv.de/insight)

WIR DANKEN DEN SPONSOREN FÜR
DIE FREUNDLICHE UNTERSTÜTZUNG



DOMUS



ista



VERANTWORTLICHE STELLE IM SINNE DER DSGVO:

VDIV Management GmbH / VDIV Deutschland e. V.

Leipziger Platz 9 · 10117 Berlin

Titelbild © mRGB / Adobe Stock

Stand: März 2022