

24h

Einblicke in den Alltag



Hans E. Walter
ist gelernter
Immobilienkaufmann
und seit über 20 Jahren als
Verwalter
selbständig

ALS HAUSVERWALTER EINER EIGENTÜMERGEMEINSCHAFT

Hausverwaltung: Was ist das eigentlich? Wir alle haben mehr oder weniger mit dem Thema Hausverwaltung zu tun. Denn wir haben ja - hoffentlich - alle ein Dach über dem Kopf. Manchmal gehört uns dieses Dach und wir sind Eigentümer einer Immobilie oder es gehört jemand anderem. Dann sind wir Mieter in einer solchen. So vielschichtig wie die Probleme und Fragestellungen rund um eine Immobilie ist auch der Job des Verwalters.

Hans E. Walter liebt seinen Beruf ... und seine Kinder. Deswegen bringt er sie jeden Morgen zu Kindergarten und Schule. Danach geht es ab ins Büro und das Tagesgeschäft als Verwalter beginnt. Meist mit immer den gleichen Verrichtungen ... aber nicht immer.

Als „Rickler und Wickler“ aller Dinge rund um die verwalteten Immobilien und die Wünsche und Anforderungen seiner Beiräte

Eigentümer und Mieter wird es nie langweilig.

Ständig passiert etwas, wie heute beispielsweise der defekte Obertürschließer an der Haustür im Objekt XY. Hört sich nicht so schlimm an. Kann es aber schnell werden, wenn die Haustür länger offen steht. Darum schnell den Handwerker beauftragt und eine Notiz in der Fachsoftware hinterlegt, damit dieser

8 Uhr

Notfälle + Reparaturen

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



9 Uhr

Erste Kundentermine im Büro

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



Zahlen, Daten + Fakten

aus dem Alltag eines Hausverwalters



40 Anrufe

erhält ein Verwalter
durchschnittlich pro Tag

20 Anrufe

tätigt ein Verwalter
durchschnittlich pro Tag

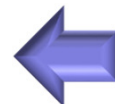


50 Emails

erhält ein Verwalter
durchschnittlich pro Tag

30 Emails

schreibt ein Verwalter
durchschnittlich pro Tag



15 Briefe, Abrechnungen und Mitteilungen

erhält ein Verwalter
durchschnittlich pro Tag

10 Briefe und Mitteilungen

erstellt ein Verwalter
durchschnittlich pro Tag



Vorgang nicht in Vergessenheit gerät.

Danach kommen ein paar Beiräte ins Büro, die Mitarbeiterbesprechung steht an und der Anwalt hat mal wieder um Rückruf gebeten. Und, und, und ...

Der „ganz normale Wahnsinn“, wie seine ebenfalls im Büro arbeitende Ehefrau immer etwas scherzhaft sagt.

Die Beiräte möchten über die Kostenentwicklung der letzten Jahre informiert werden - und wo und wie man Kosten einsparen kann.

Die Mitarbeiter möchten Ihre Fragen und Probleme vortragen und wünschen sich Entscheidungen. Wie gesagt: Der Job als Verwalter ist herausfordernd, macht aber selbst nach 20 Jahren immer noch Spaß.

9 Uhr

Telefon

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



12 Uhr

Zeit für die Aufarbeitung

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



Hausverwaltung - Eine Begriffserklärung

Eine Hausverwaltung für Mietshäuser oder -Wohnungen (auch Mietverwaltung oder "Wohnungsverwaltung" genannt) beschäftigt sich im Bereich der Immobilienwirtschaft mit der Verwaltung von vermieteten Wohnhäusern (meist Mehrparteienhäuser), Wohnanlagen, Eigentumswohnungen und Gewerbeobjekten. Unter "Hausverwalter(in)" versteht man eine selbständige Person, welche eigene oder fremde Häuser und Wohnungen verwaltet.

Die Hausverwaltung wird oft mit dem Hausmeister verwechselt. Der Hausmeister ist jedoch nur angestellt, z.B. bei der Hausverwaltung oder einem externen Dienstleister, und verrichtet überwiegend handwerkliche Tätigkeiten, während es sich bei der Hausverwaltung um eine büromäßige Tätigkeit handelt.

Einen gesetzlichen Aufgabenkatalog für die Verwaltung von Mietobjekten gibt es nicht. Insofern ergeben sich die Aufgaben einer Haus-

verwaltung einzig aus der getroffenen vertraglichen Vereinbarung zwischen Objekteigentümer(n) und Hausverwaltung.

Betreffend der zu vereinbarenden Aufgaben kann unterschieden werden zwischen der **kaufmännischen Verwaltung**, wie beispielsweise der Vereinnahmung und Verwaltung des Hausgeldes (im Auftrage des/der Eigentümer), die Anpassung der Mieten, Verhandeln und Gestalten von Verträgen und Nachträgen sowie vieler anderer Aufgaben und einer **technischen Verwaltung** wie Betrieb und Kontrolle von Einrichtungen (wie z. B. Klingelanlage, Heizung, Aufzug), Kontrolle / Überwachung von externen Dienstleistern (z. B. Hausreinigung, Gartenpflege), Durchführen/ Kontrolle von Instandhaltungsmaßnahmen (Wartung, Inspektion, Instandsetzung) und vielem mehr. (Quelle: Wikipedia)

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

Hinzu kommt der immer stärkere Preiskampf in der Branche. Qualitativ hochwertige Arbeit wird immer seltener

gut bezahlt. Dabei übersehen viele Eigentümer, dass ein langjährig am Markt tätiger Verwalter mit Büro, Mitarbeitern, Fachsoftware und einem guten Netzwerk seinen Preis wert ist.

Wie letztens von Herrn Walter bewiesen: Indem er mit seinen Handwerkern einen Rahmenvertrag ausgehandelt hat, der die Anfahrtkosten bei Rechnungsstellung einspart. Vorteil für seine Kunden.

13 Uhr

Pause

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



14 Uhr

Buchhaltung + Co.

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





EIGENTÜMERVERSAMMLUNGEN:

GUT VORBEREITET

UND HARMONISCH

HAUSVERWALTUNG

IST EBEN NICHT NUR

ABRECHNUNG + CO.



15 Uhr

Telefonzeit die 2.

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



17 Uhr

Telefonate + Termine

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



Was ein Hausverwalter alles

leistet und bietet ...

Den Rahmenvertrag mit dem Energielieferanten nicht zu vergessen. Dieser spart den verwalteten Objekten – und damit den Bewohnern – pro Jahr im Durchschnitt etwa 15 % Energiekosten. Das macht bei seinen größeren Objekten schon mal mehr aus, als er im ganzen Jahr an Verwalter-Gebühr erhält. Und dennoch wird bei Vertragsverlängerungen immer wieder die Preisschraube angezogen. Noch mehr Leistung wird gewünscht für weniger Entgelt.

Die Dienstleistung „Hausverwaltung“ ist für Außenstehende nicht transparent. Das merkt Herr Walter immer, wenn er mit Freunden, Bekannten oder selbst mit seinen langjährigen Kunden spricht. Oft wird seine Tätigkeit mit der eines Maklers - oder schlimmer noch - mit der des Hausmeisters verwechselt. Dabei verbindet der Job des Hausverwalters mehrere Berufe. Die Anforderungen dieser vielschichtigen und qualitativ anspruchsvollen Arbeit vereint folgende Bereiche

- ✓ Jurist (mindestens 50 %)
- ✓ Bautechniker
- ✓ Finanzfachmann
- ✓ Steuerexperte
- ✓ Buchhalter
- ✓ Kommunikationsprofi
- ✓ Psychologe
- ✓ Kummerkasten
- ✓ Versicherungsagent

Letztlich läßt sich die Aufgabenvielfalt der Hausverwaltung, so Herr Walter, aber auf ein paar Worte herunterreduzieren:

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

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

18 Uhr

Feierabend ? Noch nicht ...

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



19 Uhr

Eigentümerversammlung

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

