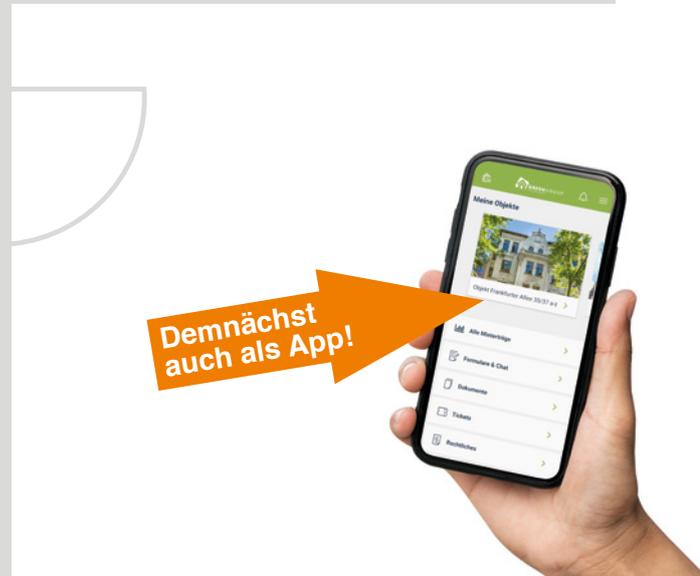


vdiv DIGITAL

vdiv_{aktuell} SONDERPUBLIKATION WOHNUNGSWIRTSCHAFT DIGITAL

So wird's gemacht

Neue Maßnahmen, neue Chancen –
so kommt die Transformation der
Branche in Gang.



Sie profitieren von mehr Zeitersparnis. Und Ihre Kunden vom besseren Service. Mit dem neuen Portal24.

Exklusiv für alle Immoware24 User: Das neue Portal24 für Mieter & Eigentümer. Dieses bietet Ihnen Funktionen, die Ihre Kunden glücklicher machen werden, wie z. B. der KI-basierte Chatbot, der Probleme und Vorfälle im Haus automatisch entgegennimmt. Außerdem Features, durch die Sie immens Zeit sparen werden: So zieht das Portal24 alle Daten direkt aus Ihrem Verwaltungssystem Immoware24, d. h. Sie haben keine doppelte Datenhaltung wie bei anderen Portalen. Im Portal24 bleibt immer alles aktuell – und vor allem synchron.

Jetzt Immoware24 unverbindlich testen & Portal24 kennenlernen!
www.immoware24.de/portal24-vdiv



Scannen & mehr erfahren.

Digitale Verwaltung



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

in den vergangenen Monaten haben viele Verwaltungen erleben müssen, was es bedeutet, wenn eine ganze Gesellschaft in einen verordneten Stillstand hineingeführt wird, ohne

dass klare Perspektiven für den späteren Hochlauf existieren. Viele Mittelständler und ihre Mitarbeiter, nicht nur in Kultur, Gastronomie und Tourismus, sind nach wie vor fassungslos über ein quasi unverschuldetes Arbeitsverbot und hoffen auf ein Ende dieses Zustandes.

Auch Immobilienverwaltungen sind davon betroffen, aber bei Weitem nicht so hart, fließt doch zumindest die monatliche Verwaltervergütung weiter. Aber vieles andere steht ebenso still: kaum Präsenzversammlungen, keine Sanierungstätigkeiten und kaum Vertriebler, die ihre Dienstleistung noch persönlich vor Ort präsentieren. Zeit über Neues nachzudenken? Mitunter kann man schon den Eindruck gewinnen, dass so mancher Verwalter sich intensiver Gedanken über die Zukunft macht. Vielfach wurden neue Homeoffice-Lösungen für Mitarbeiter geschaffen und auch die Willensbildung von Wohnungseigentümergeinschaften wurde in Online-, Hybrid- und Telefonkonferenzen kreativ unterstützt.

Nicht nur hilfreich, sondern in der heutigen Zeit auch geboten gewesen wäre eine gesetzliche Regelung für reine Online-Eigentümersammlungen. Hieran fehlt es leider noch. Auch im Zuge der Corona-Notfallgesetzgebung blieb eine befristete dahingehende Öffnung bislang aus. Zumindest unterstützt das Bundesjustizministerium das vom VDIV Deutschland vorgeschlagene Instrument der Vertreterversammlung. Seit Beginn der pandemiebedingten Kontaktbeschränkungen rät der Verband Immobilienverwaltungen und Eigentümergeinschaften zu diesem Format und empfiehlt, in enger Abstimmung mit dem Verwaltungsbeirat auch im Jahr 2021 verstärkt davon Gebrauch zu machen. Wie das funktionieren kann, zeigt die VDIV-Handlungsempfehlung zu Eigentümersammlungen in Zeiten der Corona-Pandemie mit entsprechendem Informationsmaterial für Eigentümergeinschaften. Jüngst herausgegeben haben wir zudem eine „Mustervereinbarung für mobiles Arbeiten“, die wertvolle Hilfestellung dabei gibt, mit Mitarbeitern sinnvolle Regelungen für die Arbeit abseits des betrieblichen Schreibtischs zu treffen.

Um Sie auf dem Weg hin zum „digitalen Verwalter“ bestmöglich zu unterstützen, geben wir auf den folgenden Seiten der fünften Ausgabe von **vdivDIGITAL** einen Überblick über rechtliche und technische Möglichkeiten sowie über Erfahrungen aus der Praxis und liefern wertvolle Inspirationen zu Prozessoptimierung und vernetztem Arbeiten. Einen noch tieferen Einstieg in die Materie bietet das Forum Zukunft VI am 13. und 14. Oktober in Weimar. Dort zeigen wir Ihnen, wie es gelingen kann, durch Digitalisierung, Prozessoptimierung und Zeitmanagement bestehende Geschäftsfelder auszubauen, Innovationen zu entdecken und die Potenziale der WEG-Reform zu heben. Viele Unternehmen beschäftigen sich derzeit beispielhaft mit der Frage, mit welchen Auswirkungen auf die innerbetrieblichen Prozesse in der Zeit nach Corona zu rechnen ist und wie sich die Kommunikation mit Mietern und Eigentümern verändern wird. Eine Antwort darauf kann die vorliegende Ausgabe nicht geben, aber sie kann Impulse setzen.

Eines jedenfalls dürfte sicher sein: Wer sich nicht auf den Weg der Digitalisierung begibt, verschenkt wertvolle Entwicklungschancen. Es geht nicht darum, schon morgen zu 100 Prozent digital aufzutreten, was den meisten Kunden auch noch nicht gefallen dürfte, aber es bedeutet, loszulaufen, sich den Herausforderungen zu stellen und Kunden und Mitarbeiter, vor allem aber sich selbst mit der richtigen Strategie zu begeistern.

Denn eins hat uns die Vergangenheit gelehrt: Wer sich unternehmerisch nicht entwickelt, wird irgendwann vom Markt überrollt und bleibt zurück. In diesem Sinne: Nehmen Sie Fahrt auf, erkennen Sie Ihre Möglichkeiten, und stellen Sie sich weiterhin erfolgreich dem Wettbewerb.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen!

Ihr

Martin Kaßler
Geschäftsführer Verband der Immobilienverwalter
Deutschland e. V.



DIE DIGITALE VERWALTUNG

Eigentümerversammlung

So beschließt man die Online-Teilnahme. 4

Im Praxistest

Eigentümer virtuell versammeln 6

Vor Ort & online

Hybridversammlungen technisch umsetzen 8

Einfach online?

Die Pandemie erfordert neue Lösungen. 10

Handlungsfähig bleiben

Versammlungen per Webcast 12

Der Weg ist frei

Die Zukunft digitaler Versammlungen 14

SaaS-Lösung

Bereit für hybride Versammlungen 16

WEG-Verwaltung

Wir brauchen individuelle Lösungen. 18

Workflow-Management

Mit Intelligenz zur Transparenz 20

Auf Erfolgskurs

Die komplett digitale Verwaltung 22

Mietverwaltung

Wir gehen den intelligenten Mittelweg. 24

Viel Potenzial

Ein Tool für die Miet- und SE-Verwaltung 26

Das digitale Archiv

Das verlangt das neue WEG. 27

Dokumentenmanagement

Profis denken ganzheitlich. 30

Künstliche Intelligenz

Wie Maschinen lernen 32

Die Zeit nutzen

Die Chancen der Digitalisierung nutzen 34

Neues Lernen

Auch die Weiterbildung verändert sich. 36

IT, PLATTFORMEN & NETZWERKE

Kompatibilität

Die Suche nach gemeinsamen Schnittstellen 38

Vernetztes Arbeiten

Kurze Wege zahlen sich aus. 40

DIGITALE GEBÄUDETECHNIK & INFRASTRUKTUR

Aus der Ferne

Der Weg zum intelligenten Gebäude 42

Mehr Bandbreite

Die Zukunft liegt im Glasfasernetz 44

Ökologie

Per App das Klima schützen 46

Verbrauchsdaten

Gerüstet für die unterjährig Information 48

VDIV Deutschland, Landesverbände, Impressum 49

MIT ASTRA ZUKUNFT GESTALTEN.



Bereit für schnelles Internet und eine zeitgemäße Multimedia-Nutzung?

Gehen Sie keine Kompromisse ein – setzen Sie auf eine zukunftssichere Kombination aus Glasfaser und Fernsehempfang via Satellit.

Wir haben die perfekte Lösung für Sie: offene Glasfaser-Hausnetze plus bestes Fernsehen dank optischer SAT-ZF-Anlage. Wohnwertsteigerung und hohe Mieterzufriedenheit inklusive.

Weitere Informationen finden Sie unter
wowi.astra.de

Der Weg zum Ziel



Wie man per Beschlussfassung die Online-Teilnahme an Eigentümerversammlungen ermöglicht.

Die Digitalisierung schreitet voran, die Pandemie hat den Trend zu Videokonferenzen noch deutlich verstärkt. Das Wohnungseigentumsrecht (WEG) bleibt indessen konservativ. § 23 WEG versteht den Begriff der Eigentümerversammlung weiterhin als Zusammenkunft von physisch anwesenden Personen. Online-Elemente der Versammlung bedürfen der Einführung in die Gemeinschaftsordnung durch Regelung der Eigentümer. Grundsätzlich erfordert dies eine Vereinbarung der Eigentümer, die zur Wirksamkeit gegenüber Rechtsnachfolgern ins Grundbuch einzutragen ist. Entsprechend ist ein Beschluss zur Einführung einer reinen Online-Versammlung mangels Beschlusskompetenz nichtig. Eine Ausnahme gilt, wenn eine Vereinbarung der Wohnungseigentümer eine entsprechende Beschlussfassung erlaubt.

Die gesetzliche Beschlusskompetenz

Die Online-Teilnahme an einer Präsenzversammlung kann allerdings nach § 23 Abs. 1 S. 2 WEG durch Beschluss eingeführt werden. Die nach dem aktienrechtlichen Vorbild des § 118 Abs. 1 S. 2 Aktiengesetz (AktG) gefasste Bestimmung lautet: *Die Wohnungseigentümer können beschließen, dass Wohnungseigentümer an der Versammlung auch ohne Anwesenheit an deren Ort teilnehmen und sämtliche oder einzelne ihrer Rechte ganz oder teilweise im Wege elektronischer Kommunikation ausüben können.*

Auf Grundlage eines solchen Beschlusses hat die Eigentümerversammlung als Präsenzversammlung stattzufinden. Jeder Wohnungseigentümer hat die Wahl, ob er online teilnimmt oder an dem Versammlungsort erscheint, der in der Ladung genannt werden muss. Die Eigentümer brauchen nicht vorab anzugeben, ob sie sich online zuschalten oder persönlich erscheinen. Machen alle Eigentümer von der Möglichkeit zur Online-Teilnahme Gebrauch, wird die Ver-

sammlung allerdings faktisch zu einer reinen Online-Versammlung.

Vom Inhalt des Beschlusses hängt es ab, ab wann und wie lange er die Online-Teilnahme ermöglicht. So kann er die Online-Teilnahme ab sofort eröffnen. Wird der Beschluss z. B. unter TOP 1 gefasst, kann die Zuschaltung der Eigentümer zu den weiteren Tagesordnungspunkten schon in derselben Versammlung erfolgen. Üblicherweise wird die Zulassung ab der nächsten Versammlung auf unbestimmte Zeit gelten.

Beschlussvorschlag

In der Arbeitsgruppe des VDIV Deutschland, die die Handlungsempfehlung „Neue Beschlüsse nach der WEG-Reform 2020“ aus dem Februar 2021 erarbeitet hat, wurde folgender Beschlussvorschlag formuliert:

Die Teilnahme an Eigentümerversammlungen mittels elektronischer Kommunikation wird nach Maßgabe folgender Bestimmungen zugelassen:

(1) Jeder Eigentümer kann sein Teilnahme-/Rede-/Antrags- sowie Stimmrecht per Chat-/Audio-/Video-Funktion (jeweils Einschlägiges auswählen**) im Wege von der Verwaltung auszuwählender elektronischer Kommunikationsmittel ausüben.**



DER AUTOR

PROF. DR. FLORIAN JACOBY
Der Inhaber des Lehrstuhls für Bürgerliches Recht, Zivilverfahrens-, Insolvenz- und Gesellschaftsrecht der Universität Bielefeld leitete den Arbeitskreis für die Erstellung der Beschlussvorschlagsammlung des VDIV Deutschland.

(2) Die Online-Beteiligung hat über einen durch geeignete Verschlüsselung geschützten Zugang zu erfolgen. Der berechnigte Online-Teilnehmer hat die Übertragung an Nichtberechnigte zu unterbinden.

(3) Jeglicher Übertragungsfehler – gleich auf wessen Verantwortungsbereich dieser beruht – hindert den Fortgang der Eigentümerversammlung nicht. Der Online-Teilnehmer ist für einen solchen Fall darauf verwiesen, sich von einer anwesenden Person vertreten zu lassen.

Dieser Beschlussvorschlag basiert auf der Einschätzung, dass die Durchführung einer Präsenzversammlung mit Online-Teilnahme anspruchsvoll ist. Der Verwalter sollte sich vor Beschlussfassung klar darüber werden, mit welchen Mitteln er in welchem Umfang die Online-Teilnahme sicherstellen kann. Folgende Einzelprobleme sind zu unterscheiden:

(1) Das Gesetz erlaubt den Eigentümern, festzulegen, welche Rechte online ausgeübt werden können. In Betracht kommt, dass der Online-Teilnehmer allein zuhören, seine sonstigen Rechte aber nur durch einen Vertreter in der Präsenzversammlung ausüben kann. Entsprechend nennt der Musterbeschluss unter (1) Alternativen, um festzulegen, welche Rechte Eigentümer wie online ausüben können. Diese Möglichkeit der Beschränkung ist aus dem Aktienrecht bekannt und vom Gesetzgeber vorgesehen. Das ist den Eigentümern schon deswegen

zumutbar, weil sie über die Möglichkeit verfügen, ihre Rechte in der Präsenzversammlung auszuüben.

Soweit Rechte nicht online ausgeübt werden können, muss dem Eigentümer freilich die Möglichkeit eingeräumt werden, sich neben der Online-Teilnahme noch in der Präsenzversammlung durch einen Bevollmächtigten vertreten zu lassen. So ist daran zu denken, dass ein Teilnehmer nur über die Online-Verbindung zuhört, seinem Vertreter aber (etwa per Textnachricht) Weisungen erteilt, wie er abzustimmen hat oder welche Fragen er stellen soll.

(2) Durch die Online-Übertragung werden die Missbrauchsgefahren erhöht. Zwar kann auch die Präsenzversammlung etwa durch versteckte Mobilfunkgeräte aufgezeichnet werden. Die Übertragung erleichtert aber verbotene Aufzeichnungen. Die Versammlungsleitung kann das nicht verhindern, ist allein aufgefordert, die Voraussetzungen der Nicht-öffentlichkeit dadurch zu schaffen, dass nur berechnigte Nutzer nach Legitimationsprüfung zugelassen werden, wie es unter (2) formuliert ist. So kann die Verwaltung auch die Teilnahme abweichend von der üblichen Unterschriftenliste feststellen. Mit Streichung der Anforderungen an die Beschlussfähigkeit durch das Quorum des § 25 Abs. 3 WEG a. F. hat die Feststellung der Teilnahme freilich ohnehin an Bedeutung verloren. Im Falle eines erkannten Missbrauchs hat die Verwaltung den betroffenen Eigentümer ggf. nach Abmahnung abzuschalten.

(3) Die Online-Teilnahme kann durch Übertragungsfehler erschwert oder unmöglich gemacht werden. Grundsätzlich hat der jeweilige Eigentümer seinen Zugang zum Netz sicherzustellen, während die Verwaltung die Übertragung ins Netz verantwortet. Der Vorschlag unter (3) will sicherstellen, dass die Versammlung ungeachtet aller Übertragungsfehler durchgeführt wird. Das bringt eine erhebliche Einschränkung für den Online-Teilnehmer mit sich. Denn es hängt nicht von seinem Verantwortungsbereich ab, ob die Übertragung plötzlich abbricht. Die Eigentümer müssen sich überlegen, ob sie diese strenge Beschlussfassung befürworten. Dem Muster liegt das Bestreben zugrunde, dass die Online-Teilnahme den Aufwand einer Vertagung nicht notwendig machen soll. Der Online-Teilnehmer kann seine Teilnahme durch Vertreter sicherstellen. Gewiss darf diese Gestaltung nicht dahingehend missverstanden werden, dass die Verwaltung missliebige Online-Teilnehmer durch Kappen der Online-Verbindung oder schlechte Vorbereitung der Übertragung ausschließen kann. Denn auf diese Klausel darf sich die Verwaltung nur solange berufen, wie sie den Missstand nicht leichtfertig verursacht hat. Andernfalls handelte sie treuwidrig.

(4) Zusätzliche Kosten einer Online-Teilnahme, etwa Verwaltervergütung und Aufwendungen für Hard- und Software, haben nach Gesetz alle Eigentümer nach Miteigentumsanteilen zu tragen. Eine abweichende Verteilung bedarf eines Beschlusses nach § 16 Abs. 2 S. 2 WEG.

homevoice

Die Hausverwaltungssoftware
der nächsten Generation!

Ihr Team:



Getestet und für gut befunden

Die digitale Eigentümerversammlung
im 365-Tage-Praxistest



Wie schnell die Zeit vergeht! Vor etwa einem Jahr waren Online-Meetings für die meisten Verwaltungen und ihre Kunden noch Neuland. Mittlerweile hat die ursprüngliche Notlösung, um nicht ganz in Handlungsunfähigkeit verharren zu müssen, viele Anhänger und Anwender gefunden. Virtuelle Teammeetings gehören zum beruflichen Alltag, und wo Skype auch bei Familienkontakten vor Infektionen schützt, verliert das Unbekannte seinen Schrecken. So habe auch ich mich relativ früh entschlossen, Versammlungen kleinerer und mittlerer Liegenschaften online einzuberufen. Nach intensiver Recherche und dem Vergleich verschiedener Anbieter entschied ich mich für die Software „GoToMeeting“. Zahlreiche

Zusatzfunktionen und Flexibilität bei der Zahl zuschaltbarer Teilnehmer passten zum Anforderungsprofil unseres Unternehmens.

So läuft's rund

Nun lässt auch das neue Wohnungseigentumsgesetz (WEG) die Online-Teilnahme an Eigentümerversammlungen eigentlich erst nach entsprechender Beschlussfassung in einer Präsenzveranstaltung zu. Die Durchführung in dieser Form ist mit der Einholung unterzeichneter und weisungsgebundener Vollmachten aller Eigentümer im Vorfeld jedoch rechtlich abgesichert und die Beschlussfähigkeit damit dauerhaft gewährleistet.

Mit der Einladung erhalten die Eigentümer ihren persönlichen Teilnahme-Link. In Kombination mit einem individuellen Einwahl-Code können sie damit der virtuellen Versammlung per Rechner oder Smartphone beitreten. Denkbar

einfach, lediglich Nutzer mobiler Endgeräte brauchen zusätzlich eine App. Die Teilnahme ist dann wahlweise nur per Telefon oder auch mit Video-Stream möglich.

Fast wie im „richtigen Leben“ haben auch Online-Teilnehmer die Tagesordnung jederzeit im Blick. So wird nichts dem Zufall überlassen. Programmabstürze oder Bild- und Tonschwankungen blieben nahezu völlig aus, alle Anwendungen liefen stabil, erwiesen sich als nutzerfreundlich und leicht bedienbar. Vereinzelt Störungen ließen sich eher auf eine „ruckelige“ Internetverbindung, Nebengeräusche oder Missverständnisse unter den Teilnehmern zurückführen. Sie lassen sich mit einem guten Briefing im Vorfeld und der Einhaltung der vereinbarten Spielregeln nahezu vollständig eliminieren.

Deutlich zielführender Ablauf

Als Moderator wird der Versammlungsleiter von den Teilnehmern fast mehr respektiert, und auch Regeln der Gesprächsführung finden Akzeptanz: Teilnehmer zeigen Wortmeldungen über die Chatfunktion an, die der Versammlungsleiter dann chronologisch abarbeitet – ohne störende Zwischenrufe und Unterbrechungen, die Diskussionen unnötig in die Länge ziehen.

Zu komplexeren Tagungspunkten können temporär zugeschaltete Experten oder Sachverständige gehört werden. Auch das Herbeiführen von Entscheidungen und Beschlüssen erfolgt analog zu den Abstimmungsprozessen einer Präsenzversammlung. Möchte sich der Versammlungsleiter ausschließlich auf diese Rolle konzentrieren, lässt sich



DER AUTOR

MARKUS HERRMANN
Der Geschäftsführer der VR Immobilienmanagement GmbH in Landau und Dirmstein setzt seit Frühjahr 2020 auf Online-Eigentümerversammlungen.

Online-Versammlungen **bewahren die Handlungsfähigkeit** von Verwaltungen, unabhängig von Inzidenzzahlen und Verordnungen.

im Vorfeld auch ein externer Moderator dazu buchen, um die Teilnehmer zu begrüßen, technische Probleme zu lösen und bei den mit dem Medium weniger erfahrenen Eigentümern Unsicherheiten auszuräumen.

Gut zu wissen: Digitale Versammlungen lassen sich aufzeichnen. Das spart Zeit und vereinfacht die Nachbearbeitung und Protokollierung. Allerdings sollte man alle Teilnehmer aus Gründen des Datenschutzes zuvor darüber informieren.

Seit Beginn der Pandemie entwickeln die Anbieter von Online-Konferenzen

ihre Produkte kontinuierlich weiter und erweitern sie um neue, auch für Immobilienverwaltungen relevante, Funktionen. So ist beispielsweise die casavi-Cloudsoftware

mit Abstimmungs-, Dokumentations- und Protokollfunktion bereits perfekt auf digitale Eigentümerversammlungen zugeschnitten.

Handlungsfähig bleiben

Viele Kollegen, die seit dem Frühjahr 2020 komplett auf Eigentümerversammlungen verzichtet haben, geraten zunehmend in die Bredouille, weil sich nach wie vor nicht abzeichnet, wann sie Versäumtes nachholen können. Die Ungewissheit bringt administrative Strukturen ins Stocken – mit wachsender Unzufriedenheit, auch aufseiten der Eigentümer.

Unser 365-Tage-Praxistest hat wie erhofft bestätigt, dass Online-Veranstaltungen die Handlungsfähigkeit von Verwaltungen bewahren, und zwar unabhängig von Inzidenz, behördlichen Vorgaben und geltenden Verordnungen. Auch Eigentümer haben diese Form der Versammlung gut angenommen, bezeichnen den Ablauf als angenehm und zukunftsfähig, zumal sie sich als effizienter, kompakter und deutlich flexibler erweisen als reine Präsenzveranstaltungen.

Wo nicht erst seit heute Aktionärs- oder Mitgliederversammlungen mit tausenden Teilnehmern als digitale Großevents durchgeführt werden, darf dies für den eher begrenzten Rahmen einer Eigentümerversammlung keine unüberwindbare Hürde darstellen. Ich plädiere für mehr Mut zum Selbstversuch und dafür, von den digitalen Errungenschaften aus Zeiten der Pandemie auch über sie hinaus zu profitieren.



heute informiert - morgen installiert

Online-ETV

- Ab sofort endlich wieder termingerechte ETVs planen
- Ortsunabh. Abstimmung: via App; vor Ort: App, Keypad oder Hand
- Beschlussbuch, Niederschrift & Dokumente sofort digital versenden
- ETV mit Zoom & Abstimmung mit **beschluss.app** - oder integriert!
- Neu! Raum mit Konferenztechnik und Hardware-as-a-Service

Die *beschluss.app* - das Original!
per sofort einsetzbar



Jetzt die App testen:



Apple



Android



So treffen sich anwesende und zugeschaltete Teilnehmer.



Vor Ort und **online**

Ein eigens entwickeltes Tool ermöglicht Eigentümerversammlungen vor Ort und mit Online-Zuschaltung.

Über zwei Jahre lang haben die Digital-Experten von smarteins in Kooperation mit der Immobilienverwaltung Pandion Services an einer neuen SaaS-Lösung für die Immobilienbranche getüftelt. Das Resultat heißt Vulcavo und ist eine einsatzbereite Software, die perfekt den Anforderungen von Immobilienverwaltungen und Eigentümern entspricht, insbesondere vor dem Hintergrund, dass dringend neue Lösungen für Eigentümerversammlungen gesucht werden. Dazu wurde die Eigentümerversammlung als solche auf Herz und Nieren geprüft, um das neue Tool auf bestmögliche Performance auszuliegen.

Die meisten Prozesse vor, während und nach Eigentümerversammlungen wurden bislang auf herkömmliche Weise erledigt: Einladungen einzeln verschickt, Abstimmungen per Stimmzettel oder Handzeichen, die Auszählung manuell. Währenddessen wird Protokoll geführt und anschließend mit Beschlussniederschrift und Beschlussammlung nachbereitet. Diese Vorgehensweise funktioniert und verweist mit Recht auf jahrzehntelange Anwendung.

Bei Vulcavo liegt der Fokus nicht zwangsläufig auf neuen Funktionen. Vielmehr geht es um eine deutliche Steigerung der Effizienz für beide Parteien: Verwalter und Eigentümer. Denn Vulcavo erledigt sämtliche mit einer Eigentümerversammlung verbundenen Prozesse in einem Bruchteil der bisher benötigten Zeit und des bisherigen

Aufwands – von der Einladung über die Art der Versammlung bis hin zu Abstimmung, Auswertung und Nachbereitung – und bildet so das gesamte Prozedere in einer einzigen digitalen Anwendung detailliert ab.

Die Details Klick für Klick

Die Einladung zur Eigentümerversammlung wird automatisch und digital verschickt. Mit ihr erhalten Teilnehmer der Versammlung die entsprechende Tagesordnung, ausgewählte Dateianhänge und Zugangsdaten für die Online-Konferenz.

Die Versammlung selbst kann flexibel sowohl als Präsenzveranstaltung als auch als Hybridveranstaltung mit Online-Video-Zuschaltung durchgeführt werden. In jedem Fall leitet Vulcavo Verwalter und Eigentümer Schritt für Schritt durch die Tagesordnung.

Abstimmungen erfolgen live und sind von überall aus möglich. Dies gilt für Eigentümer und ggf. Bevollmächtigte gleichermaßen.



DER AUTOR

DENIS AGCA

Der Mitbegründer und -geschäftsführer von smarteins hat sich mit seinem Start-up auf die Entwicklung digitaler Lösungen spezialisiert. www.vulcavo.de

Abstimmungsergebnisse werden von der Software in Echtzeit übermittelt, ausgewertet und für alle transparent dargestellt – sowohl für konventionelle Beschlussfassungen als auch für Geschäftsordnungsbeschlüsse.

Die Nachbereitung wird automatisch erstellt und ist im Anschluss sofort exportierbar. Beschlussniederschrift und Beschlussammlung sowie weitere Protokolle sind mit personalisierten Vorlagen und individuellem Design verfügbar.

Präsent versammeln und live zuschalten

Die Reform des Wohnungseigentumsgesetzes 2020 hat – unter Berücksichtigung der Datenschutzgrundverordnung – die Teilnahme und Ausübung des Stimmrechts der Eigentümer auch online ermöglicht. Die Eigentümerversammlung wird damit zur Hybridveranstaltung mit physisch anwesenden und per Live-Video zugeschalteten Teilnehmern. Für diese neue Form, die viele Verwaltungen vor technische Probleme stellt, bietet Vulcavo nun bereits eine Lösung: Alle Eigentümer können gleichzeitig an der Veranstaltung teilnehmen, ohne vorher eine Software installieren zu müssen. Auf Präsenz-Versammlungen verzichten muss man aber nicht. Denn ursprünglich wurde das Programm genau dafür entwickelt, Versammlungen vor Ort schnell und transparent zu gestalten.

Insbesondere bei Hybridversammlungen kann die Kommunikation der vor Ort anwesenden und der zugeschalteten Teilnehmer zur Herausforderung werden. Die Software zielt darauf ab, Wortbeiträge und Diskussionen während der Versammlung zu versachlichen und zu strukturieren. Möglich macht's die integrierte Moderationsfunktion. Über sie kann die Versammlungsleitung Teilnehmern das Wort erteilen und Wortmeldungen der Reihe nach freischalten. Per Kamera und Mikrofon oder über die Chat-Funktion kommen Teilnehmer zu Wort und können so auch untereinander kommunizieren und Informationen austauschen.

Nutzung im Abonnement

Zu Nutzen ist Vulcavo im Abonnement, das monatlich abgerechnet wird. Das Preismodell setzt sich aus drei

Faktoren zusammen, die von der Zahl der Versammlungen und ihrer Dauer unbeeinflusst sind: Es entsteht eine einmalige Einrichtungsgebühr in Höhe von netto 1.500 Euro. Da die gesamte Software Nutzern als „Whitelabel“-Lösung bereitgestellt wird, werden alle sichtbaren Elemente auf das Corporate Design der jeweiligen Hausverwaltung abgestimmt, also Logo, Gestaltungsfarben, Domain, Einladungsschreiben und auch personalisierte Protokolle wie Beschlussniederschrift und Beschlussammlung.

Die monatliche technische Grundgebühr bezieht sich auf die Bereitstellung der Server, die Verwendung von Video-Lizenzen, tägliche Back-ups sowie die allgemeine technische Wartung der Software-Infrastruktur. Sie beträgt je nach Größe des Verwaltungsunternehmens netto 100 bis 750 Euro.

Der dritte Posten ist eine monatliche Verwaltungsgebühr pro Einheit von netto 0,40 Euro: Je nach Verwaltung bildet Vulcavo eine variable Zahl verwalteter Einheiten ab. Berechnet werden lediglich die, in denen eine Verwaltung die Software tatsächlich zum Einsatz bringt. Ändert sich der Bestand, kommen etwa neue Eigentümergemeinschaften hinzu, kann dies im System auch unterjährig aufgenommen werden.

Abrechnung und Kostenumlage

Die Nutzung der Software wird direkt mit der Hausverwaltung abgerechnet. Das hat Vorteile für die Umlage der Selbstkosten einer Verwaltung, denn in die anschließende Rechnungsstellung an die Eigentümer fließen entstandene Aufwendungen für die optimierte Eigentümerversammlung mit ein – inklusive einer Marge für die Verwaltung.

Auch Eigentümer sparen Zeit und Kosten, ein gutes Argument für die Digital-Gebühr.

Würde die Nutzungsgebühr für die Software direkt von den Eigentümern erhoben, blieben die Selbstkosten der Verwaltung außen vor, und ihre zusätzliche Abrechnung würde sicherlich zu unliebsamen Diskussionen führen. Dieses mit Bedacht gewählte Abrechnungsverfahren aber ermöglicht es Verwaltungen, in die den Eigentümern in Rechnung gestellte „Digital-Gebühr“ auch Anschaffungskosten für Beamer, Mikrofon, Kameras sowie eventuelle Personalschulungen samt Marge einzurechnen.

Dazu ein Beispiel: Eine Verwaltung bedient mit Vulcavo exakt 2.000 Einheiten. Legt man die einmalige Einrichtungsgebühr von 1.500 Euro auf die ersten zwölf Monate um und addiert sie zu den weiteren monatlichen Gebühren, entsteht eine monatliche Gesamtnutzungsgebühr von 1.275 Euro. Eine zusätzliche Investition in Höhe von 3.000 Euro für Hardware und interne Schulungen kann ebenfalls mit 250 Euro monatlich auf das erste Jahr umgelegt werden kann. Bei 2.000 Einheiten kommt die Verwaltung somit auf 15,74 Euro Digital-Gebühr pro Wohneinheit und Jahr, zuzüglich der individuell erhobenen Marge – aufgerundet also 20 Euro jährlich pro Einheit, in denen neben den Kosten für die Software auch die Kosten für Anschaffungen und eine Marge enthalten sind.

Als Kooperationspartner des VDIV Deutschland hat sich smarteins das Ziel gesetzt, mit innovativen Ansätzen das Tagesgeschäft von Verwaltungen zu erleichtern. Die haben derzeit Gelegenheit, sich die Funktionsweise der Software in Demo-Terminen persönlich erläutern zu lassen. Seit Anfang März dieses Jahres ist Vulcavo bereits deutschlandweit bei Eigentümerversammlungen im Einsatz.

Ist online die Lösung?

Die Eigentümerversammlung in Corona-Zeiten

Von Steffen Haase



Die Durchführung einer Eigentümerversammlung in Zeiten der Corona-Pandemie stellt Verwaltungen weiterhin vor große Herausforderungen. Drei Möglichkeiten der Umsetzung werden derzeit diskutiert: reine Präsenzversammlungen, reine Online-Versammlungen und Hybridversammlungen. Der neue § 23 Abs. 1 S. 2 Wohnungseigentumsgesetz (WEG) erlaubt lediglich die Online-Teilnahme, nicht aber die reine Online-Versammlung. Sie ist nur durch Vereinbarungen möglich, die derzeit aber wohl kaum bereits vorliegen werden. Mit Online-Teilnahme ist die technisch realisierte Zuschaltung einzelner Eigentümer aus der Ferne zu einer physisch stattfindenden Präsenzversammlung gemeint. Man nennt das Hybridversammlung. Bei einer reinen Online-Versammlung dagegen gibt es gar keinen physischen Versammlungsort mehr, und die Kommunikation ist ausschließlich auf elektronischem Wege möglich. Verwalter müssen daher auch weiterhin zur Präsenzversammlung einladen, brauchen weiterhin einen Versammlungsraum. Und unter welchen Voraussetzungen können sich Eigentümer dann zuschalten?

Voraussetzungen der Online-Teilnahme

Das Wohnungseigentumsmodernisierungsgesetz (WEMoG) erlaubt die Online-Teilnahme nicht automatisch. § 23 Abs. 1 S. 2 WEG erteilt lediglich die Beschlusskompetenz, Versammlungen für die Online-Teilnahme zu öffnen. Diese Vorschrift begründet deshalb auch keinen Anspruch einzelner Wohnungseigentümer auf eine Online-Teilnahme. Vielmehr muss in einer Versammlung entschieden werden, ob künftig davon Gebrauch gemacht werden soll. Bei der Abstimmung können die Wohnungseigentümer frei entscheiden: Der Maßstab ordnungsmäßiger Verwaltung wird in aller Regel weder die Öffnung noch die Nicht-Öffnung für die Online-Teilnahme erfordern. Für das

Jahr 2021 bedeutet dies: Die Öffnung muss für die Zukunft in einer klassischen Präsenzversammlung entschieden werden. In der aktuellen Situation hilft das Verwaltern nicht weiter. Ausgebremst von den Maßnahmen gegen Corona ist die Durchführung von Präsenzversammlungen zurzeit schwierig oder gar nicht möglich. Ob, wie und ab wann sich das wieder ändert, kann nicht pauschal beantwortet werden. Hier gilt es, sich mit den Regelungen der einzelnen Bundesländer auszukennen und auf dem Laufenden zu bleiben. Bei den hybriden Eigentümerversammlungen stehen wir also erst am Anfang. Was Verwalter beachten müssen, wenn die Eigentümergemeinschaft einen entsprechenden Beschluss gefasst hat, erläutert Prof. Dr. Florian Jacoby in seinem Textbeitrag auf Seite 4 f.

Die Vorteile digital unterstützter Versammlungen liegen auf der Hand: Kleinere Räume verursachen weniger Kosten und weniger Aufwand für Verpflegung und Hygienemaßnahmen. Der Kreis der Teilnehmer wird größer, weil z. B. Kapitalanleger aus der Ferne dabei sein können. Versammlungen gehen zügiger vonstatten, so lässt sich sinnvoll auch über nur wenige oder gar einen einzigen Tagesordnungspunkt abstimmen, und man könnte sie auch zu anderen Zeiten einberufen. Die Entscheidungsfindung geht schneller, es fallen weniger Anfahrtswege an und damit geringere Reisekosten. Bei entsprechender Gestaltung des Verwaltervertrags können WEG-Verwaltungen zusätzliche Einnahmen erzielen. Zudem werden diejenigen, die eine Online-Teilnahme an Eigentümerversammlungen nicht anbieten, am Markt künftig das Nachsehen haben.

Die Suche nach der passenden Lösung

Wer sich nun auf die Suche nach einer geeigneten Lösung für die technische Umsetzung macht, sollte auf Folgendes achten:



Wichtige Auswahlkriterien sind die Schnittstelle, intuitive Workflows für Diskussionsführung und Abstimmungen, die Einhaltung der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) bzw. der General Data Protection Regulation (GDPR) der Europäischen Union, die Dokumentation der Teilnahme und des Ein- und Ausloggens (wer ist wann anwesend?), die Steuerung von Abstimmungsprozessen, der Rednerliste bzw. von Wortmeldungen, die Protokollerstellung und die Schnittstelle zur Beschlussammlung, die flexible Nutzbarkeit mit stationären und mobilen Endgeräten wie PC, Laptop, Tablet und natürlich Smartphone (Headset empfohlen), responsives Design mit Unterstützung führender Browser-Technologien wie Google Chrome, Microsoft Edge oder Apple Safari und ein transparentes Pay-per-Use-Bezahlmodell mit günstigen Kosten pro Teilnehmer.

Besonderes Augenmerk wird auf die Schnittstelle zur Verwaltungs-Software zu legen sein, denn neben den Adressdaten der Eigentümer müssen auch die für Abstimmungen erforderlichen Daten transferiert werden: Köpfe, Einheiten oder Miteigentumsanteile. So lassen sich Anwesenheit und Abstimmung leicht dokumentieren. Persönlich anwesende Teilnehmer können wiederum wählen, ob sie ihre Stimme per Smartphone oder über ein Leih-Tablet selbst abgeben, oder ob stellvertretend der Verwalter Handzeichen digital erfasst. Nutzen alle Teilnehmer technische Geräte, vereinfacht das die Auszählung des Abstimmungsergebnisses deutlich. Allein wegen dieser zu beachtenden Aspekte scheiden Lösungen wie Teams, Zoom etc. aus, und man muss sich als Verwalter mit professionellen Portalen beschäftigen.

FAZIT

Hybridversammlungen stellen Immobilienverwaltungen und Eigentümer vor Herausforderungen. Einerseits stehen Versammlungen dringend an, andererseits sind nicht alle Eigentümer den Online-Lösungen aufgeschlossen, die derzeitigen Regelungen nicht ohne Weiteres umsetzbar. Dass Verbände derzeit fordern, reine Online-Versammlungen umgehend gesetzlich zu ermöglichen, ist nachvollziehbar. Nicht nachvollziehbar dagegen ist, dass dies im Rahmen der Notfallgesetzgebung im Aktien- und Vereinsrecht mit Art. 2 § 5 des Abmilderungsgesetzes geschah, den Wohnungseigentümergeinschaften jedoch verwehrt blieb.

17:10

Digitaler Workflow auch unterwegs!

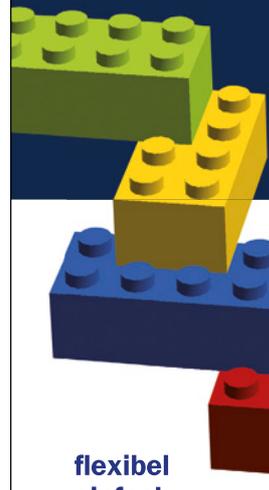
immocheck-app
Die App für Hausverwalter und Hausmeister

aufzugwärter-app
Die App für Funktionskontrollen von Aufzügen

Jetzt einen Monat kostenlos testen!

immoapp gmbh
Bernhard Bohne · +49 -152 -548 958 00
www.immoapp.de · info@immoapp.de

vote and meet hybrid



Die browserbasierte SAAS Lösung für hybride Versammlungen:

ZEITGLEICH HTML- UND FUNKBASIERTE ABSTIMMEN!

flexibel einfach kompatibel:

- ! Zugangskontrolle
- ! Vollmachtsverwaltung
- ! Präsentations-Content
- ! Redelisten Manager
- ! Beschlussfassungen
- ! Umlaufbeschlüsse
- ! Autopilot statt App
- ! Streaming Schnittstelle

Mit der Option eines voll-integrierten Videoconferencing und Streaming, DSGVO-konform in Deutschland gehostet.

made by **OwnARS**

www.hybride-eigentümersammlung.de



Vote@Home

Das seit Corona vorherrschende Gebot des Social Distancing ist so ziemlich der Gegenentwurf zur Präsenzveranstaltung. Auf diese veränderten Bedingungen haben sich vor allem die börsennotierten Unternehmen schnell eingestellt und die vielfältigen Möglichkeiten genutzt, die ihnen der virtuelle Raum für ihre Kapitalmarktkommunikation bietet. Es war einerseits der einzige Weg, den Kontakt zu Investoren, Analysten und Journalisten in der Krise nicht abreißen zu lassen. Andererseits hatten viele Gesellschaften bereits Erfahrungen mit dem Streaming von Veranstaltungen gesammelt, denn Online-Übertragungen von Bilanzpresse- oder Analystenkonferenzen waren auch vor dem Ausbruch der Pandemie schon Gang und Gäbe.

Höhere Reichweite und geringere Kosten

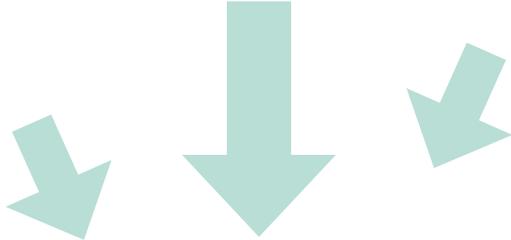
Angesichts der Kontaktbeschränkungen und Versammlungsverbote zog die Nachfrage nach Live-Übertragungen noch einmal deutlich an. Dabei sind Audio-Webcasts, bei denen die Teilnehmer die Präsentation online verfolgen und per Telefon zugeschaltet sind, nicht nur eine praktikable (Not-) Lösung, wenn keine Präsenzveranstaltung möglich ist, sondern sie haben für Veranstalter durchaus einen Mehrwert: Trotz Reisebeschränkungen können sie ortsunabhängig mit Partnern, Kunden, der Presse oder Investoren in Verbindung treten und erreichen damit

sogar mehr Teilnehmer, die nicht immer alle vor Ort sein können. Zudem sind Webcast-Übertragungen vor allem mit vielen Teilnehmern deutlich günstiger als die Organisation einer Präsenzveranstaltung.

Um weitere Teilnehmer auch zeitversetzt zu erreichen, lässt sich eine On-Demand-Version des Webcasts auf der eigenen Website integrieren. Wer nicht live dabei sein konnte, kann dies zeitversetzt über einen Weblink nachholen, auch auf mobilen Endgeräten.

Virtuelle Hauptversammlungen

Die COVID-19-Notfallgesetzgebung ebnete auch den Weg für eine Premiere: Erstmals durften Aktiengesellschaften rein virtuelle Hauptversammlungen durchführen – ohne die bislang vorgeschriebene Präsenzveranstaltung. Der Aufwand für eine Online-Hauptversammlung mit einem rechtlich engen Korsett ist natürlich größer als beispielsweise für die Übertragung einer Bilanzpressekonferenz als Audio-Webcast. Allerdings erlauben es moderne Technologien auch hier schon seit Jahren, Inhalte der Präsenzveranstaltung eins zu eins im Internet nachzubilden und dabei auch den Teilnehmern am heimischen Computer das Live-Erlebnis zu vermitteln.



Treffpunkt Internet

Handlungsfähig bleiben – per Webcast



Als Pionier in Deutschland lädt die EQS Group ihre Anteilseigner schon seit neun Jahren zur Hauptversammlung ins Internet ein. Die Aktionäre können die Veranstaltungen des Münchner Anbieters Regulatorischer Technologien (kurz: RegTech) an ihren mobilen Endgeräten nicht nur verfolgen, sondern auch digital abstimmen und sich interaktiv mit Fragen und Redebeiträgen an der Generaldebatte beteiligen.

Smarte Lösung mit Bewegtbildern

Vereine, Verbände und andere Organisationen gerieten durch die Beschränkungen der Pandemie ebenfalls immer mehr unter Zugzwang, denn auch sie mussten ihre Jahreshauptversammlungen, Mitglieder- oder Delegiertenversammlungen durch-



DER AUTOR

MARCO GEIST

Der Kundenbetreuer der EQS-Group unterstützt Unternehmen, Vereine, Verbände und andere Organisationen bei der Durchführung von virtuellen Hauptversammlungen und anderen Online-Übertragungen.
www.eqs.com/de/ir-loesungen/webcast/

führen, um handlungsfähig zu bleiben. Dies war wegen der Ansteckungsgefahr für die Teilnehmer im vergangenen Jahr praktisch nur übers Internet möglich.

Vom Aufwand her ähneln diese Veranstaltungen den Aktionärs-Hauptversammlungen, und auch hierfür gibt es Komplettlösungen: Erfahrene Dienstleister übernehmen die vollständige technische Umsetzung, bei einem Audio-Webcast Plus, der auch Bewegtbilder überträgt, sogar ohne zusätzliches Personal vor Ort.

Für diese innovative Lösung ist lediglich eine Webcam erforderlich, um die Livebilder der Sprecher aufzuzeichnen. Diese werden dann zusätzlich zu den synchron gesteuerten Präsentationsfolien in den Webcast eingebunden. Die Teilnehmer erhalten im Vorfeld eine Einladung per E-Mail, die alle Anweisungen zu Anmeldung und Ablauf der Veranstaltung enthält. Mit ihrem persönlichen Passwort wählen sie sich in das Portal ein, über das das Live-Streaming läuft. Auch Online-Abstimmungen und -Umfragen sowie interaktive Frage- und Antwortrunden per Chat-Funktion laufen über diese Plattform. Optional gibt es auch einen offenen Stream, über den auch nicht registrierte Personen die Veranstaltung verfolgen.

In **Aktionärsversammlungen** bereits seit Jahren erprobt: Webcasts mit und ohne bewegte Bilder.

Ein Audio-Webcast-Plus kann für eine unbegrenzte Zahl von Online-Teilnehmern gebucht werden. Um die rechtlichen Anforderungen zu erfüllen, wie dies für Eigentümerversammlungen gilt, können sich zeitgleich auch Teilnehmer vor Ort versammeln und ihr Stimmrecht über eigene oder geliehene mobile Endgeräte ausüben.

Krisensichere Kommunikation

Audio-Webcast Plus ist eine smarte, kosteneffiziente Lösung für reine Online-Übertragungen sowie für Hybridveranstaltungen mit begrenztem Teilnehmerkreis am Veranstaltungsort. Sie erfordert wenig technisches Know-how und liefert dank virtueller Tests im Vorfeld gute Qualität. Bei Großveranstaltungen mit mehreren tausend Anwesenden vor Ort, wie es beispielsweise bei DAX-Konzernen üblich ist, stößt diese Lösung allerdings an ihre Grenzen. Hier geht es nicht ohne Personal und professionelles Equipment sowie den entsprechenden finanziellen Einsatz.

PANTAENIUS
Unternehmensversicherungen

PANTAENIUS
ONLINE-SCHADENMELDUNG

Schadenfall:
massiver Wasserschaden

Schadensursache:
vermutlich Rohrbruch

Wo:
Leckagegasse 32, 1234 Baden-Baden

Installateur wird dringend vor Ort
gebraucht!

Hallo? Bin schon da!

vdv PREMIUM-PARTNER Bund

SACH 2/09/1 03/21

Zugegeben, so schnell geht es selbst bei uns nicht. Und doch: Unsere Online-Schadenmeldung erleichtert Ihre Arbeit als Immobilienverwalter erheblich, denn neben der schlanken Abwicklung garantieren wir einen zügigen und effizienten Informationsaustausch mit allen Schadenbeteiligten.

Endlich frei!

Der Weg in die Zukunft mit digitalen
Eigentümerversammlungen

Ganz schön knifflig: Im Zuge der Corona-Pandemie stehen Hausverwalter vor der Herausforderung, einerseits Kontaktbeschränkungen einhalten und andererseits Eigentümerversammlungen einberufen zu müssen. Um das zu lösen, bieten sich digitale Formate an. Diese sind oft effizienter als konventionelle Eigentümerversammlungen und auch darauf ausgelegt, den formalen, also den seit 1. Dezember 2020 geltenden gesetzlichen Anforderungen gerecht werden zu können.

Konferenz per Bild und Ton

Um eine solche Versammlung durchführen zu können, ist ein maßgeschneidertes Video-Konferenz-Tool notwendig, das über zusätzliche Funktionen verfügt. Dazu gehört zum Beispiel die Möglichkeit, die Tagesordnung, deren TOPs vom Verwalter digital erfasst und bearbeitet werden können, für Konferenzteilnehmer sichtbar darstellen zu können. Die Option der geordneten Worterteilung sorgt für einen klaren und strukturierten Ablauf – die Versammlungen verlaufen deutlich sachlicher und professioneller. Auch Abstimmungen lassen sich beschleunigen, wenn eine Berechnungsfunktion im Einsatz ist, für die im Vorfeld lediglich festgelegt werden muss, ob das Ergebnis nach Kopf-, Wert- oder Objektstimmrecht berechnet werden soll. Die dafür erforderlichen jeweiligen Miteigentumsanteile können aus dem ERP-System übernommen werden.



DER AUTOR

ULRICH STUKE
Geschäftsführer facilioo GmbH
www.facilioo.de/digitale-eigentuemerversammlung

Anbindung an eine offene digitale Plattform

Verwaltungen, die bereits eine offene digitale Plattform wie die von facilioo nutzen, arbeiten noch effizienter: Sie müssen ihre Daten nicht erneut im Video-Konferenz-Tool hinterlegen. Ohne Medienbruch wählen sie in facilioo ein Objekt aus, um es in die bereits angelegte Eigentümerliste für die Video-Konferenz zu übernehmen. Ebenso lassen sich Abstimmungsprinzipien in die Voreinstellungen der Video-Konferenz übertragen. Nach erfolgter Abstimmung können daraus direkt Vorgänge generiert werden, und alle Beteiligten erhalten automatisiert eine Push-Notification als Update zu Instandhaltungsmaßnahmen.

Hybride Veranstaltungen

Sind – so wie es das Wohnungseigentumsgesetz vorsieht – Versammlungsteilnehmer sowohl vor Ort anwesend als auch online zugeschaltet, können die im Versammlungsraum anwesenden das Geschehen auf dem Monitor oder per Beamer-Projektion verfolgen. Für sie trägt die Versammlungsleitung abgegebene Stimmen ins System ein und vervollständigt damit das Gesamtergebnis, das auch in der hybriden Veranstaltung automatisiert ermittelt wird.

Wurden die gefassten Beschlüsse digital gefasst, lässt sich mit wenigen Klicks ein Protokoll erstellen, das automatisiert alle Tagesordnungspunkte, Abstimmungsergebnisse und weitere Daten aufnimmt. Es muss abschließend nur noch von den Parteien unterschrieben werden.

Eine weitere Erleichterung, die die Gesetzesnovelle schafft, wird ebenfalls digital abgebildet: Weil die Einladung zur Versammlung seither nur noch der Textform bedarf, haben Verwaltungen mehr Möglichkeiten, mit ihren Kunden zu kommunizieren – z. B. auch per E-Mail, SMS, WhatsApp oder in Mischformen davon. Und das gilt auch für Umlaufbeschlüsse.



WIR knüpfen mit
Data Exchange
an Ihr System an.

SIE haben Ihr
Immobilienportfolio
locker im Griff.

techem

Managen Sie große Immobilienportfolios jetzt noch effizienter: Die neuen Techem Data Exchange Services bieten eine einheitliche API, über die sich Ihr System einfacher und sicher an unseres andocken lässt. Für schnellen automatischen Datenaustausch, der viel Zeit spart. **Damit Sie sich aufs Wesentliche fokussieren können: techem.de**

Flexibel & effizient

Es gibt sie, die umfassende Lösung aus einem Guss für hybride Eigentümerversammlungen.

Seit der Gesetzgeber durch den neuen § 23 Abs. 1 S. 2 Wohnungseigentumsgesetz den Weg für digitale bzw. hybride Eigentümerversammlungen frei gemacht hat, sehen sich WEG-Verwalter vor der großen Herausforderung, nicht nur finanzierbare, sondern auch praktikable Lösungen für hybride Versammlungen zu finden. Digitale Formate von Online-Veranstaltungen versprechen flexible und einfach umsetzbare Lösungen, den vorherigen Gestattungsbeschluss vorausgesetzt. Doch was, wenn die Mehrheit der Eigentümer nicht an einer ausschließlich virtuellen Eigentümerversammlung teilnehmen kann oder will?

Vom elektronischen Abstimmungssystem zur Online-Plattform

Dann kommt Vote@Home ins Spiel: Die Browser-basierte SaaS-Lösung für hybride Versammlungen wurde entwickelt, um Präsenzversammlungen bei gleichzeitiger virtueller Teilnahme professionell abzubilden.



DER AUTOR

BERND NIXDORF
Geschäftsführer der VoteWorks GmbH,
Königswinter
www.hybride-eigentuemerversammlung.de



So funktioniert's

Tagesordnung, Eigentümerlisten oder Beschlussvorlagen werden über CSV-Dateien oder eine REST-Schnittstelle auf die als Software-as-a-Service (SaaS) in Deutschland bereitstehenden Server hochgeladen. Auf diese Weise können Beschlusstexte, Rednerlisten, wahlweise inklusive Redezeituhr, sowie Ergebnisse von Beschlussfassungen (z. B. einer namentlichen Abstimmung) – auch ohne

Videokonferenz – für alle Teilnehmer der hybriden Versammlung gleichzeitig visualisiert werden. Eigentümer erhalten mit der Einladung zur Eigentümerversammlung den Link sowie Benutzernamen und Passwort. Wer sich online zuschalten möchte, tut das von wo auch immer. Vor Ort Anwesende haben die Wahl: Sie lassen sich ein Funkabstimmgerät aushändigen oder verwenden dazu das eigene Smart-Device. So sind die notwendigen Voraussetzungen für jede denkbare Konstellation (sogar für Umlaufbeschlüsse) gegeben, um die Ausübung aller gesetzlich verbrieften Mitwirkungsrechte in Form von Mitsprache und Stimmrechten zu gewährleisten.

Versammlungsräume können künftig also auch kleiner sein, die Zahl der insgesamt Teilnehmenden online wie vor Ort jedoch wird steigen. Da alle Daten in Echtzeit erhoben und aufbereitet werden, lassen sich Niederschriften deutlich schneller bereitstellen – ohne Medienbruch und Schnittstellenprobleme. Denn Vote@Home ist eine integrierte flexible Lösung, die sich in der Veranstaltungsorganisation bewähren wird, auch über die Pandemie hinaus.

Erforderlich sind weder App, noch Downloads und keine Installation. Lediglich eine stabile Internetverbindung und ein browsertaugliches Endgerät werden benötigt, im Rahmen einer Präsenzveranstaltung auch ein funkgestütztes Abstimmungsgerät.

Videokonferenz – für alle Teilnehmer der hybriden Versammlung gleichzeitig visualisiert werden. Eigentümer erhalten mit der Einladung zur Eigentümerversammlung den Link sowie Benutzernamen und Passwort. Wer sich online zuschalten möchte, tut das von wo auch immer. Vor Ort Anwesende haben die Wahl: Sie lassen sich ein Funkabstimmgerät aushändigen oder verwenden dazu das eigene Smart-Device. So sind die notwendigen Voraussetzungen für jede denkbare Konstellation (sogar für Umlaufbeschlüsse) gegeben, um die Ausübung aller gesetzlich verbrieften Mitwirkungsrechte in Form von Mitsprache und Stimmrechten zu gewährleisten.

Versammlungsräume können künftig also auch kleiner sein, die Zahl der insgesamt Teilnehmenden online wie vor Ort jedoch wird steigen. Da alle Daten in Echtzeit erhoben und aufbereitet werden, lassen sich Niederschriften deutlich schneller bereitstellen – ohne Medienbruch und Schnittstellenprobleme. Denn Vote@Home ist eine integrierte flexible Lösung, die sich in der Veranstaltungsorganisation bewähren wird, auch über die Pandemie hinaus.

**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

Digitale WEG-

Eine Aufgabe auf Champions-League-Niveau

Nicht um einfache Digitalisierungsprozesse wie eine digitale Dokumentenablage soll es hier gehen, sondern um Merkmale einer digitalen Prozess- und Informationssteuerung, und dies mit Blick auf die Besonderheiten der digitalen Kundenkommunikation mit Wohnungseigentümergeinschaften. Denn die WEG-Verwaltung ist eine der komplexesten Formen der Immobilienverwaltung, und das wirkt sich auch auf die Umsetzung von Digitalisierungsprozessen aus.

Was es so schwierig macht

Zum einen ist jede Eigentümergemeinschaft individuell verschieden, unterschiedliche Prozess- und Entscheidungswege stellen uns vor jeweils besondere Aufgaben, und viele Gemeinschaftsordnungen regeln Sachverhalte



DER AUTOR

MICHAEL EMIG
Der Inhaber der Emig Immobilien, Mainz, belegte Platz 3 der Immobilienverwalter des Jahres 2020.

speziell. Zum anderen geben gesetzliche Vorgaben den Handlungsrahmen für Verwaltungen explizit vor. Das novellierte Wohnungseigentumsgesetz lässt die Individualität jedes Objekts aktuell noch stärker hervortreten. Sowohl die erweiterte Beschlusskompetenz der Eigentümer als auch die Möglichkeiten des § 27 Abs. 2 WEG befeuern diese Tendenz.

Eine weitere Herausforderung bei der Digitalisierung einer WEG-Verwaltung stellt die Steuerung der Informations- und Kommunikationswege dar. Je nach Vorgang müssen alle oder nur einzelne Eigentümer, Mieter oder auch z. B. Beiräte, Handwerker, Hausmeister an einem Prozess beteiligt und/oder darüber informiert werden. Vor diesem Hintergrund hat die WEG-Reform 2020 unsere Tätigkeit noch komplexer gestaltet. Die Öffnung des § 29 Abs. 1 WEG für eine frei definierbare Zahl von Beiräten erschwert dem Verwalter die gezielte Kommunikation. Zudem ist das Informationsrecht jedes Eigentümers nach § 18 Abs. 4 WEG eine Verpflichtung, die erfüllt werden muss. Die Frage, in welcher Form eine Überwachung der Verwaltung durch den Beirat nach § 29 Abs. 2 WEG digital ermöglicht werden kann oder muss, wird erst die Zukunft beantworten. Zu guter Letzt haben Ver-

walter bei jeder digitalen Datenverarbeitung auch noch die Vorgaben der Datenschutzgrundverordnung in Bezug auf Datenvorhaltung und -freigabe zu berücksichtigen.

Wie löst man Mammut Aufgaben?

Wie an jede Aufgabe sollte man auch an diese realistisch herangehen und zwischen großen Erwartungen und tatsächlicher Realisierbarkeit differenzieren. Der eigene Anspruch an eine professionelle Verwaltung und der Kundenwunsch nach Reaktion in Echtzeit werden oft durch praktische Umsetzbarkeit und die am Markt existenten Softwarelösungen in ihre Schranken verwiesen.

Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche Digitalisierung von Prozessen ist die Standardisierung aller Geschäftsabläufe sowie die dezidierte Festlegung der Prozessinhalte. Die Standardisierung beginnt bereits im Kleinen, mit einer wichtigen, wenn auch ungeliebten Aufgabe, nämlich der umfassenden Pflege und Aktualisierung der Stammdaten. Erfolgreiche Digitalisierung erfordert stets eine umfangreiche und belastbare Datenbasis. Darauf aufbauend ist jeder einzelne Geschäftsvorgang – ob technischer, kaufmännischer oder organisatorischer Art – in Bezug



Verwaltung

jede Branchensoftware eignet sich für jede Verwaltung und deren Prozesse. Nicht kompatible Schnittstellen sind ein häufiges Ärgernis, weil sie an der Praxis vorbei entwickelt wurden oder nur für einzelne Softwaremodule. Aber liegt die Verantwortung für den Leistungsumfang sowie die Weiterentwicklung einer Software ausschließlich bei den Anbietern? Eher nicht. Nur wenn die Branche endlich genauer definiert, was benötigt wird, und übergreifende Softwarestandards fordert, können praxisnahe Lösungen umgesetzt werden.

auf die Prozessbeteiligten zu analysieren: Wer ist wann, wo und wie an diesem Vorgang beteiligt? Ist es ein rein interner Vorgang, oder müssen externe Beteiligte oder gar Personengruppen eingebunden werden? Sind diese rein informativ involviert, oder ist eine Rückmeldung unsererseits erwünscht, vielleicht sogar gefordert? Auch die Fälligkeit oder der Zeitrahmen eines Vorgangs sind festzulegen. All dies macht in der Gesamtheit deutlich, wie schwierig es ist, komplexe Vorgänge zu standardisieren, um damit die Vor-

aussetzung für ihre Digitalisierung zu schaffen.

Die passende Softwarelösung

Zahllose PropTech-Unternehmen werben derzeit um die Gunst der Verwalter. Und wie für alle Partnerschaften gilt auch hier: Prüfe, wer sich ewig bindet. Entscheidend ist nicht nur die Frage, welchen Mehrwert eine Software heute bietet, sondern vielmehr, wie passt sie in mein Konzept der nächsten Jahre? Dass die Tücke im Detail steckt, zeigt sich oft erst in der angewandten Praxis. Nicht

aussetzung für ihre Digitalisierung zu schaffen.

Der Blick in die Zukunft

Der digitale Umbruch wird nicht von heute auf morgen stattfinden. Die Zeit ist aber definitiv heute reif dafür. Denn die Digitalisierung wird ein Gewinn für alle Beteiligten sein – für uns Verwalter, für unsere Kunden und nicht zuletzt für die Umwelt. Und eigentlich stehen wir ja bereits vor der nächsten spannenden Vision, und da geht es von der Digitalisierung zur Automatisierung.

Schon heute alle Anforderungen der EU-Energieeffizienz-Richtlinie (EED) erfüllen!

KALO
einfach persönlicher.

Mit unserer Funkmesstechnik erfüllen Sie bereits heute alle Vorgaben der EED und sind für zukünftige Anforderungen bestens vorbereitet – dafür sorgen wir persönlich!

KALO – Ihr Partner für die klimaintelligente Immobiliensteuerung

Erfahren Sie mehr unter:
eed.kalo.de



Sprechen Sie mit uns persönlich! T 040 23775-0
KALORIMETA GmbH · info@kalo.de · www.kalo.de

Folgen Sie uns auf



Intelligentes Work

Warum die Digitalisierung und Automatisierung

Mieter, Eigentümer und Dienstleister können über mobile Endgeräte und die vorhandene Vernetzung standortunabhängig auf diese Informationen zugreifen und in den Ablauf von Geschäftsprozessen eingebunden werden.

Intelligente Workflows steuern Abläufe von Geschäftsprozessen durch die verschiedenen Bearbeitungs- und Freigabestufen automatisch mit digital hinterlegten Ablaufdiagrammen. Bearbeitungsschritte und einfache Entscheidungssituationen werden weitestgehend automatisiert. Komplexe Beurteilungen und Entscheidungen, die menschliches Know-how erfordern, werden über hinterlegte Zuständigkeiten, Vertretungsregelungen und Kompetenzen automatisch den zuständigen Mitarbeitern zugewiesen. Checklisten, die Bereitstellung relevanter Dokumente und der Zugang zu Ergebnissen zurückliegender Entscheidungssituationen befähigen Mitarbeiter, neue Entscheidungen in angemessener Zeit und fundiert zu treffen.

Am Beispiel der Bearbeitung von Schadensmeldungen lässt sich das Prinzip intelligenter Workflows veranschaulichen: Über Online-Portale können Mieter, Hausmeister oder Dienstleister entdeckte Schäden selbst melden und zur Dokumentation auch gleich Fotos beifügen. Schadensmeldungen, die schriftlich, per E-Mail oder telefonisch bei der Verwaltung eingehen, werden in gleicher Weise von Mitarbeitern eingegeben. Dabei wird eine eindeutige Vorgangsnummer erstellt.

Die weitere Steuerung des Ablaufs übernimmt das Workflow-Management: Anhand hinterlegter Zuständigkeiten wird der verantwortliche Objektbetreuer identifiziert, ihm in seiner Aufgabenliste

Eigentümer und Mieter umgesetzt werden. Die

konkrete Ausgestaltung dieser Prozesse erfolgt in jedem

Unternehmen unterschiedlich, z. B. in Bezug auf eingesetzte Software, Automatisierungsgrad, Verfügbarkeit von Informationen, Kontrollmechanismen und Entscheidungskompetenzen. Einige Unternehmen lagern Geschäftsprozesse wie den der Neuvermietung vollständig an Dienstleister aus, andere erbringen sie als Dienstleistung auch für andere Verwaltungen. Wie solche Prozesse ablaufen, ergibt sich häufig eher aus der Praxis, ohne vorherige Definition. Dabei ist die Prozessgestaltung entscheidend für die Effizienz erbrachter Leistungen und deren von Kunden wahrgenommene Qualität – somit auch für die Wettbewerbsfähigkeit.

Vom Prozess zum Workflow-Management

Die Digitalisierung ermöglicht die Neugestaltung vieler Geschäftsprozesse.

Durch den Preisverfall bei Rechnerleistung und Speicherplatz können unstrukturierte Informationen wie Bauakten,

Mietverträge, Schriftverkehr und Fotos in großen Mengen digital erfasst und für Entscheidungssituationen zur Verfügung gestellt werden. Nicht nur Mitarbeiter, auch

Die Aufgaben der Immobilienverwaltung setzen unterschiedlichste Qualifikationen und Kompetenzen voraus – nicht nur als Immobilienspezialist, sondern auch als Marketingexperte, Jurist, Buchhalter, Controller, Verhandlungsführer, Bauingenieur und Service-Center-Manager. Hinzu kommen gesetzliche Regulierungen, Vorgaben zu Nachhaltigkeit und Umweltschutz sowie die fortschreitende Digitalisierung von Gebäudetechnik und Prozessen, mit denen die Anforderungen immer weiter steigen. Dies alles zu leisten und zu können, wird zur zunehmenden Herausforderung.

Das komplexe Leistungsspektrum der Immobilienverwaltung bilden zahlreiche Prozesse ab, die jeweils von einem bestimmten Ereignis im Tagesgeschäft ausgelöst werden und in Leistungen für



DER AUTOR

HENRIK MORTENSEN

Der Inhaber der Hamburger Mortensen Immobilien e. K. wurde vom VDIV Deutschland als Immobilienverwalter des Jahres 2020 ausgezeichnet.

flow-Management

von Prozessen künftig unumgänglich ist.

die neue Schadensmeldung angezeigt. Er prüft sie und die begleitenden Dokumente auf Vollständigkeit und fordert bei Bedarf weitere Unterlagen an. So kann häufig auf die aufwendige Inaugenscheinnahme des Schadens vor Ort durch Handwerksbetriebe verzichtet werden. Über die der Meldung zugeordneten Schlüsselbegriffe haben Mitarbeiter Zugriff auf die Historie des Mietverhältnisses und der Flächeninstandhaltung, um den Mietvertrag auf individuelle Instandhaltungsvereinbarungen hin zu überprüfen. Über die Instandhaltungshistorie lassen sich eventuell bestehende Gewährleistungsansprüche identifizieren, sodass abschließend über die Einholung eines Angebots oder die Beauftragung der Schadensbehebung entschieden werden kann. Zu dieser Entscheidung wird Zuständigen vom Workflow ebenfalls über eine zuvor angelegte Zuordnung genau das richtige Unternehmen für das Objekt vorgeschlagen. Dessen Beauftragung wird automatisch generiert und an den Handwerksbetrieb weitergeleitet.

Auswirkungen auf Qualität und Transparenz

Intelligente Workflows können die Qualität von Geschäftsprozessen für

Mieter, Eigentümer und das eigene Unternehmen deutlich steigern: Für Mieter ist im Schadensfall die Verwaltung über ihr Portal 24/7 erreichbar und der Bearbeitungsstand ersichtlich. Eigentümer profitieren von geringeren Instandhaltungskosten, weil unnötige Anfahrten vermieden und berechtigten Ansprüche geltend gemacht werden. Das Verwaltungsunternehmen selbst profitiert auch: Die Zufriedenheit der Eigentümer und Mieter steigt, und Sachbearbeiter sind weniger abhängig vom „Inselwissen“ ihrer Kollegen.

Intelligente Workflows schaffen auch mehr Transparenz im Unternehmen: Der Bearbeitungsstand eines Vorgangs und die ihm zugeordnete Dokumentation mit Fotos, Angeboten und Rechnungen sind über die Vorgangsnummer jederzeit einsehbar. So können auch Mitarbeiter, die nicht involviert oder nicht entsprechend qualifiziert sind, Auskünfte erteilen und ihre Kollegen entlasten – behalten mit den Aufgabenlisten zudem stets den Überblick über die ihnen zugewiesenen Projekte.

Weil intelligentes Workflow-Management auch statistische Informationen

liefern kann, etwa zur Auslastung einzelner Positionen und zur Erfüllung von Qualitätskriterien, um nur einige zu nennen, erleichtert es die Unternehmenssteuerung. Minimiert werden dabei auch gleich Risiken durch etwaige Bearbeitungsfehler, denn Vorgänge werden standardisiert, Kompetenzen klar verteilt und Kontrollmechanismen definiert.

Ausblick

Intelligente Workflows wirken nicht nur positiv auf Qualität und Transparenz, zukünftig wird auch der steigende Wettbewerbsdruck die Neugestaltung von Prozessen vorantreiben. Immer mehr PropTechs, die einzelne Prozesse der Immobilienverwaltung – z. B. die Vermietung – digital abbilden, treten in den Markt ein und konkurrieren so mit konventionellen Unternehmen. Die Weiterentwicklung der Künstlichen Intelligenz und ihre Nutzung auch in kleineren Unternehmen wird weitere Innovationskraft entfalten.

Die Zukunft der Immobilienverwaltung Vernetzt arbeiten. Einfach verwalten.



Eigenes Onlineportal mit Service-App für Mieter und Wohnungseigentümer



Einsparung von bis zu 60 % Portokosten durch elektronischen Briefversand



Digitales Vorgangsmanagement unter Einbeziehung von Dienstleistern und Kunden



Einfache Anbindung an vorhandene Verwaltungs- und CRM-Software

Jetzt kostenlos testen!

casavi.de/testen



Komplett digital & online

homewise verwaltet kleinere Immobilien in privater Eigentümerschaft.

Von Andrea Körner

Kunden von homewise sind Privatleute, die in der Regel nicht mehr als 20 Einheiten besitzen und dafür eine Sondereigentums- oder Mietverwaltung beauftragen. Die Verwaltung selbst wurde von Beginn an als digitales Unternehmen gedacht und aufgebaut. Alle Anfragen, Unterlagen und Prozesse können von Kunden unkompliziert und in Echtzeit eingereicht, eingesehen und abgeschlossen werden.

„In der Hausverwaltungsbranche besteht aus meiner Sicht enormer Digitalisierungsbedarf. Deswegen habe ich homewise gegründet“, so Clemens Castell, der schon mehrere PropTechs ins Leben gerufen hat. Die Idee kam ihm, als ein Bekannter über den Ärger und den hohen zeitlichen Aufwand mit seinen vermieteten Eigentumswohnungen klagte. Eine professionelle Hausverwaltung für seine Objekte in verschiedenen Regionen konnte er nicht finden, und lokale Anbieter waren nicht auf die Kommunikation mit modernen Medien eingestellt.

Spezieller Betreuungsbedarf privater Eigentümer

Überzeugt davon, dass man Verwaltungsprozesse digitalisieren und damit einen professionellen und kundenorientierten Service auch für Eigentümer kleiner oder weniger Objekte anbieten kann, suchte der Betriebswirt das Gespräch mit etablierten Hausverwaltungen und analysierte den Markt. „Das Ergebnis war die Erkenntnis, dass insbesondere kleinere und weniger professionell strukturierte Immobilieneigentümer eine enge und fachgerechte Betreuung benötigen und dass das nur durch

eine digitale Struktur möglich ist, die wirtschaftlich und überregional aufgestellt ist“, fasst Castell die Grundidee für homewise zusammen.

Das Konzept kommt gut an: Innerhalb eines Jahres konnte homewise über 500 Kunden gewinnen, hauptsächlich Privatleute mit weniger als 20 Einheiten. Es werden aber auch Immobilienbestände von Stiftungen und Vereinen, z. B. vom Deutschen Roten Kreuz, verwaltet. Das Team von homewise unterstützt bei Nebenkostenabrechnungen, Reparaturen, Vermietungen und allgemeinen Fragen der Immobilienverwaltung, und zwar deutschlandweit. Auf das Angebot aufmerksam werden potenzielle Kunden, die eher selten bereits über Vorerfahrung mit Verwaltungen verfügen, meist übers Internet oder durch Empfehlung – übrigens oft von Immobilienverwaltungen, die Aufträge dieser Größenordnung für nicht rentabel halten.

Dass eine überregionale Kundenstruktur eine Herausforderung sein kann, wurde bei der Entwicklung des Geschäftskon-

zepts bedacht: Die Kundenbetreuung erfolgt digital sowie per Telefon, sodass alle Vorgänge problemlos per Smartphone oder PC bearbeitet werden können. Alle Systeme sind cloudbasiert, und es wird – soweit möglich – papierlos gearbeitet, mit durchgehend digitalisierten Dokumenten, die jederzeit online verfügbar sind.

Insbesondere in Zeiten von COVID-19 zeigen sich die Vorteile des digitalen Modells: Alle Mitarbeiter können sich problemlos aus dem Homeoffice um die Belange der Kunden kümmern. Deren Daten und alle Vorgänge werden in einem professionellem CRM-System gepflegt, sodass Mitarbeiter wie Kunden stets auf dem Laufenden sind. Auch Verträge werden online unterschrieben, was Zeit und Ressourcen spart.

Bei all dem analysiert homewise sämtliche Prozesse immer wieder neu: Je mehr Daten zur Verfügung stehen, desto besser lassen sich Optimierungsbedarf oder mögliche Fehlerquellen identifizieren. Und das führt letztlich zu einer immer



Die Macher: Clemens Castell, Gründer und Geschäftsführer, und Grischa Jacobs, Co-Gründer und Technischer Direktor von homewise

schnelleren und einfacheren Bearbeitung von Anfragen.

Partner für den Einsatz vor Ort

Nichtsdestotrotz, ganz ohne Präsenz vor Ort geht es in der fachgerechten Verwaltung nicht. Gut 100 Partner beschäftigt homewise daher als Objektbetreuer an Standorten in der gesamten Republik und arbeitet auch über Kooperationsmodelle mit Immobilienverwaltungen zusammen. Sie stehen bereit für alle Belange, die die Anwesenheit am Objekt erfordern.

„Wir kommen kaum hinterher, die vielen Kundenanfragen zu bearbeiten, und verstehen unser Modell als Markterweiterung. Daher setzen wir viel mehr auf Kooperation mit anderen Verwaltern oder Maklern, als uns als Konkurrenten zu betrachten“, erklärt Castell. Alle Vorgänge vor Ort werden stets mit standardisierten Vorlagen und Formularen

digital dokumentiert, direkt auf dem Smartphone, sodass sie ohne Medienbrüche ins homewise-CRM-System einfließen.

Für Reparaturen gibt es ebenfalls eine interne Datenbank mit mehreren Hundert Handwerkern und Dienstleistern. Die Beauftragung der Gewerke per API ist noch in Planung, weil bisher die Dienstleister noch nicht über die dafür erforderliche Infrastruktur verfügen.

Und das Unternehmen selbst? homewise ist schlank aufgestellt mit derzeit 15 Angestellten in verschiedenen Fachbereichen. Als Herausforderung erweist sich derzeit das schnelle Wachstum mit einem konstanten Bedarf an Fachpersonal mit digitaler Expertise, und auch die Erweiterung der Büroflächen steht bereits an.



Investitionen in digitales Know-how sollen das künftige Wachstum in diesem Segment fördern und die Kundenzufriedenheit steigern. Zudem steht die Automatisierung interner Abläufe im Fokus, um die Effizienz zu erhöhen und Ressourcen freizusetzen für Investitionen in Systeme und IT. Dazu wurde gerade ein erfahrener Kopf aus der Berliner Start-up-Szene an Bord geholt: Mike Keppler war bereits in etablierten Online-Unternehmen wie Check24 und Everphone tätig.

Wie Sie als Immo-Profi das Admin-Monster besiegen.

Hoher Administrationsaufwand bei jeder Vermietung frisst die Immobilienwirtschaft nahezu auf. EverReal, der digitale Assistent, erledigt $\frac{2}{3}$ des Admin-Krams und kostet effektiv nur 3 €/Stunde.

Sorgenkind Immobilienvermietung: viel Aufwand, wenig Rendite

Es ist kein Geheimnis, dass Immobilienvermietung ein zeitaufwendiges und eher wenig lukratives Geschäft ist. Im Schnitt benötigt ein einziger Mieterwechsel-Prozess 17 Arbeitsstunden. Bei nur 60 Vermietungen/Jahr verbringen Verwalter rund 130 von insgesamt 230 Arbeitstagen/Jahr mit administrativen Tätigkeiten wie E-Mail-Bearbeitung, Dokumenten-Erstellung sowie -Abgabe, etc. Zeit für Kundenservice, Mitarbeiter- und Geschäftsentwicklung bleibt dabei kaum.

Das Admin-Monster: Profitabilität und Wettbewerbsfähigkeit in Gefahr

Unser Leben wird immer komplexer, das Tempo schneller, Kundenerwartungen digitaler. Mitarbeiter wandern zum Wettbewerb ab, der „Zeitfresser“ digitalisiert hat. Die nachrückende Eigentümer-Generation schätzt Schnelligkeit, da-

tenbasierte Entscheidungen und transparente Berichte. Niemand möchte tagelang auf eine Entscheidung warten oder Papier-Mietverträge ablegen.

Most wanted: Immobiliensoftware, die Zeit für Service und Geschäftsentwicklung einspart

Dabei gibt es einfach einsetzbare digitale Lösungen, die Arbeitsprozesse effizienter gestalten. Mit der Immobiliensoftware EverReal ist der Vermietungsprozess zu 100 % digitalisiert und benötigt so statt 17 nur noch 5 Arbeitsstunden. EverReal ermittelt z. B. in

Sekunden die optimalen Mieterprofile anhand festgelegter Kriterien.

Automatisierte Koordination von Besichtigungsterminen ist 70-mal schneller als ein Mitarbeiter, der dafür zum Telefon oder E-Mail greifen muss.

Das Ergebnis: 12 Stunden Zeiterparnis pro Vermietung

Bei 60 Vermietungen/Jahr sind das 720 Stunden oder

90 Arbeitstage an neu gewonnener Zeit - für mehr Service, Zufriedenheit und Wachstum.

Wie viel Euro sind 90 Arbeitstage wert?

Eine Jahreslizenz für die EverReal Professional-Edition kostet 2.388 €/Jahr. Das ist ein Stundenpreis von 3,31 € - effizient und wirtschaftlich zugleich!

Führen Sie mind. 60 Vermietungen/Verkäufe im Jahr durch?

Testen Sie EverReal jetzt 30 Tage in vollem Umfang, inkl. Onboarding kostenfrei & unverbindlich: www.everreal.co/weniger-admin-mehr-geschaeft



Analog oder digital?

Für die Mietverwaltung empfiehlt sich der intelligente Mittelweg.



Zufriedene Kunden, reibungslose Kommunikation und effiziente Prozesse – wie in so vielen Branchen sind diese drei Faktoren auch für die Immobilienverwaltung essenziell und Ziel eines jeden Unternehmens. Doch wie lässt sich dieses ideale Szenario in der Realität abbilden? Ein Stichwort ist mit Sicherheit Digitalität.

Unterstützung bietet eine große Vielfalt von PropTechs verschiedenster Schwerpunkte mit entsprechenden Technologien und Software. Denn überall, wo Prozesse automatisiert werden können, lassen sich sowohl für Verwalter als auch für Eigentümer und Mieter Mehrwerte schaffen. So können Mietverträge mittlerweile digital aufgesetzt und unterzeichnet werden. Das erspart Wartezeiten und den Weg zur Post. Digital archiviert, sind alle Doku-

mente schnell und flexibel verfügbar. So lassen sich Effizienzgewinne im Prozess einfach erzielen und die Kommunikation mit Kunden erleichtern.

Auch Smart Metering optimiert Abläufe in der Verwaltung: Mittels intelligenter Zähler sind Verbrauchsdaten zu Wasser und Wärme aus der Ferne auslesbar. Wo sich Abrechnungssysteme direkt an Smart-Metering-Systeme anschließen lassen, können Heizkostenabrechnungen bequem und integriert erstellt werden.

Mieterplattformen für mehr Effizienz und Transparenz

Vielerorts bieten Immobilienverwaltungen Plattformen für Mieter und Eigentümer an, die effizientes Arbeiten in komplett neuer Form ermöglichen. Per App können Probleme direkt gemeldet werden, wobei eine entsprechende Software Anfragen in verschiedene Kategorien einteilt, sodass der Hausmeister oder ein externer Handwerker schnell eingeschaltet werden. Idealerweise mit einer Echtzeitverfolgung verknüpft, können Eigentümer oder Mieter den aktuellen Stand der Bearbeitung jederzeit verfolgen. Dieses hohe Maß an Transparenz erspart Verwaltern nicht nur ungeduldige Nachfragen, sondern es sorgt vor allem für mehr Kundenzufriedenheit.

Hybride Systeme als goldener Mittelweg

Mit Blick auf die Mehrwerte verwundert es nicht, dass viele Unternehmen auf digitale Lösungen setzen. Die Stoßrichtung ist klar: Aus analog wird digital. Verschiedene Treiber beschleunigen den Wandel. Einerseits gewinnen Tempo und Effizienz von Prozessen mit steigender Unternehmensgröße an Relevanz. Andererseits spielen auch Stakeholder eine wichtige Rolle: Mitarbeiter sind zufrieden, wenn sich Arbeitsprozesse reibungslos abdecken lassen. Kunden und Auftragnehmer erwarten ebenfalls eine effiziente Zusammenarbeit.

Rein analoge Lösungen sind in diesem Umfeld mittlerweile selten. Das bedeutet aber nicht, dass alle Prozesse digital ablaufen. Eine hybride Form bildet aktuell den Standard. Automatisierte Abläufe bringen dann Vorteile, wenn es darum geht, Fakten durch Zahlen sichtbar zu machen, Transparenz zu schaffen oder repetitive Aufgaben zu bewältigen, kurz: Komplexität zu vereinfachen.

Wenn digitale Prozesse an ihre Grenzen stoßen

Immer dann aber, wenn es unabdingbar ist, Komplexität zu erklären, stößt Digitalität an ihre Grenzen. Nicht selten



DER AUTOR
DR. STEFAN
OLLIG
COO FONCIA
Deutschland
GmbH

treten individuelle Probleme auf, die erfordern, dass Verwalter sich mit Mietern, Eigentümern und Dienstleistern sowie direkt mit der Immobilie auseinandersetzen, etwa wenn das gesprochene Wort wichtig ist, um einen Austausch auf Augenhöhe zu schaffen. Emotionale Anliegen lassen sich mithilfe automatisierter Prozesse nicht lösen. Dann müssen sich Kunden von den Mitarbeitern des Unternehmens verstanden fühlen – durch ein persönliches Telefonat oder Gespräch vor Ort und eine individuelle Lösung.

Ein solcher Bedarf an persönlicher Betreuung ist auch dadurch gegeben, dass nicht alle Kunden auf automatisierte Prozesse umschwenken können oder wollen. Manche bevorzugen den persönlichen Austausch, andere sind mit der Nutzung digitaler Alternativen nicht vertraut. Verschiedene Prozesse also zusätzlich analog abzudecken, ist deshalb als Back-up unumgänglich.

Auch auf Objektebene lässt sich nicht alles digital abbilden. Die Überprüfung, ob ein Objekt ordentlich bewirtschaftet wird, erfordert den persönlichen Eindruck. Reine Zahlen können dies nicht

Nicht alles lässt sich **digital abbilden** und **automatisieren**. Verschiedene Prozesse **zusätzlich analog abzudecken** ist als **Back-up** unumgänglich.

abbilden. Leerstand lässt sich noch aus der Datenbank ablesen. Ob das Grundstück jedoch vermüllt, der Rasen zu hoch ist oder anderes im Argen liegt, ist digital kaum zu erkennen. Fotos können über den aktuellen Stand informieren, stellen aber nur einen Ausschnitt und nicht die Gesamtsituation dar.

Große Vorteile treffen auf einige Herausforderungen

Allen Vorteilen zum Trotz bringt die Digitalisierung auch Herausforderungen für Verwalter mit sich. Die bekannten Möglichkeiten tatsächlich umzusetzen und innerhalb einer Digitalstrategie zu vereinen, ist hochkomplex. Eines der größten Probleme dabei: die nicht ausreichende Systemintegrität. Einzelne auf dem Markt verfügbare Technologielösungen bilden mitunter zwar komplexe Prozesse digital ab, lassen sich jedoch nicht immer lückenlos miteinander verknüpfen. Sind Schnittstellen nicht hinreichend durchdacht, müssen Unternehmen mit verschiedenen Systemen arbeiten, etwa mit einem Kundensystem, einem ERP-System und beispielsweise einem dritten als Grundlage für digitale Vermietungsprozesse. Jedes von ihnen muss dann separat mit viel Aufwand gepflegt werden.

Der Aufbau digitaler Abläufe und die Integration verschiedener Maßnahmen sind zudem nicht einfach. Über die Anfangsinvestition hinaus erfordert Umstrukturierung vor allem Zeit und Geduld. Nur eine strukturierte und konsequente Umsetzung kann entscheidende Vorteile bringen, was insbesondere kleine Unternehmen häufig nicht stemmen können. Für sie birgt die Konsolidierung der Wohnverwalterbranche Chancen, denn oftmals bringen größere Unternehmen die notwendigen Ressourcen und Kompetenzen mit.

Digitalität spielt schon jetzt eine wichtige Rolle in der Immobilienbranche und bringt aus Unternehmenssicht wichtige Vorteile mit sich: Die Zeit, die durch die Automatisierung gewonnen wird, kann genutzt werden, um individuelle Belange von Mietern und Eigentümern zu betreuen – auch analog. In Anbetracht der enormen Effizienz- und Qualitätsgewinne wäre es also falsch, die vergleichsweise kleinen Herausforderungen nicht in Kauf zu nehmen. Werden die Potenziale intelligent umgesetzt, steigert das die Kundenzufriedenheit langfristig, und reibungsloses Arbeiten wird zum Alltag – das eingangs erwähnte Wunschscenario damit zur Realität.

ein Baustein für die Immobilienwirtschaft

Kommunikation made by



www.fonata.de

Service 4.0



Erreichbarkeit



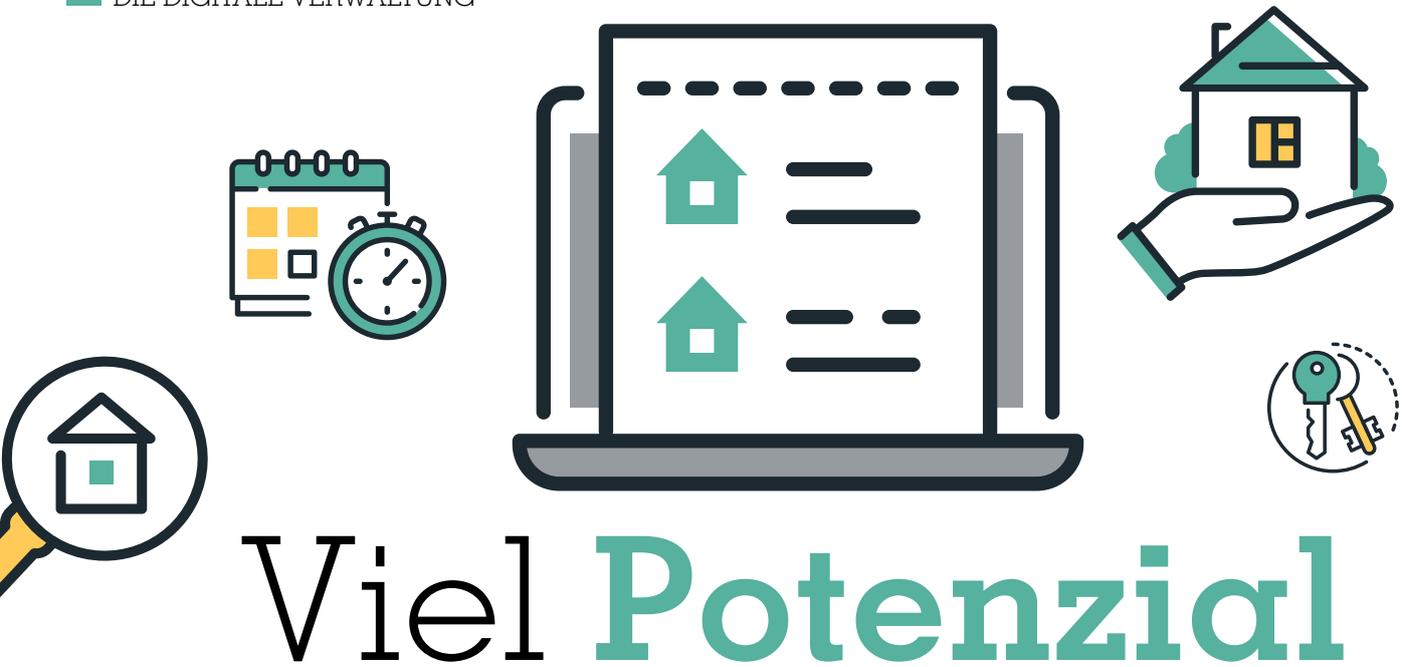
Kundenzufriedenheit

Mehrwert

Wir unterstützen Sie bei den Anliegen Ihrer Kunden und Geschäftspartner

- + Anrufübernahmen an 365 Tagen im Jahr
- + Vorzimmerservices und Weiterleitungen
- + Email- und Ticketbearbeitungen
- + Datenaufnahmen und CRM-Systemeingaben
- + Rückrufe und Troubleshootings
- + und vieles mehr...

02941-28780



Viel Potenzial

Welche Prozesse sich in der Miet- und Sondereigentumsverwaltung digitalisieren lassen.

Von der Erstellung der Fotos von einem Mietobjekt bis zur Koordination der Besichtigungstermine zählt die Vermietung einer leerstehenden Bestandswohnung zu einer der arbeitsintensivsten Aufgaben in der Sondereigentumsverwaltung. Innovative Lösungen ermöglichen es, einige der Schnittstellen von Vermieter zu Mieter während dieses Prozesses zu digitalisieren und so arbeitsintensive Vorgänge zu optimieren – mit dem Ziel, den gesamten Vorgang für die Verwaltung profitabler und für potenzielle Mieter serviceorientierter zu gestalten.

Die Mietersuche

Automatisierte Bewerbungs- und Terminmanagementsysteme können schon während der Suche nach Mietinteressenten viele Prozesse beschleunigen. Eine



DER AUTOR
FABIAN BENDER
Head of Partnerships, Home HT GmbH
www.home.ht

geeignete Software erstellt Inserate und veröffentlicht sie auf allen relevanten Portalen. Anfragen potenzieller Mieter müssen nicht mehr von Hand geordnet und geprüft werden, sondern sie werden zentral gesammelt und anhand zuvor definierter Kriterien vorsortiert. Veranschaulichen lässt sich dies am Beispiel der Home HT GmbH: Um sich für eine passend erscheinende Wohnung zu bewerben, füllt ein Mietinteressent online die digitale Selbstauskunft aus. Die Daten werden geprüft, und wenn der Interessent als Mieter infrage kommt, wird er automatisch per E-Mail über Besichtigungstermine informiert.

Vor-Ort-Termine

Im Laufe eines Vermietungsprozesses muss in der Regel mehrmals Zutritt zur Wohnung ermöglicht werden. Wer den Weg und die Absprache von Terminen scheut, kann auf digitale Türschlösser setzen. So können potenzielle Mieter zur Wohnungsbesichtigung oder Schlüsselübergabe auch ohne Begleitung per Bluetooth, App oder Zahlencode die Tür öffnen. Bis dies zum digitalen Standard geworden ist und sich das Potenzial smarterer Technologien heben lässt, sind eigenständige Besichtigungen auch über Partnerschaften mit Schlüsselverwaltungen wie KeyNest möglich.

Digitale Kommunikation

Bereits wesentlich weiter verbreitet als elektronische Türschlösser ist die digitale Kundenkommunikation. Dokumentenmanagementsysteme, Mieterportale und -apps ermöglichen es allen Beteiligten, ständig und unkompliziert auf relevante Dokumente zuzugreifen, und machen Prozesse auch für Mieter deutlich transparenter. Home HT hat auch die Wohnungsübergabe bereits digitalisiert: Per E-Mail erhalten Neumieter alle relevanten Informationen und Dokumente. Dazu gehört auch ein digitales Übergabeprotokoll. Es wird im Anschluss an die Wohnungsübergabe signiert, an den neuen Mieter versandt und im System der Verwaltung digital abgelegt. Mieter profitieren jedoch nicht nur von der Möglichkeit, in digitale Dokumente Einsicht zu nehmen. Die gesamte Kundenkommunikation kann mittels digitaler Technologien transparent und effizient erfolgen. Dabei bietet die Vermietung auf diesem Weg erheblich mehr Flexibilität bei der Terminvergabe, auch für Einzelbesichtigungen, und sie vermindert Wartezeiten für Mietinteressenten. Für Verwaltungen hingegen gestalten digitale Prozesse die Vermietung als Teil ihres Leistungsspektrums profitabler und verringern den zusätzlichen Aufwand.

Verwaltungsunterlagen digital archivieren

Zur Rechtslage und den erforderlichen Beschlussfassungen

Von Martin Kaßler, Geschäftsführer VDIV Deutschland

Die Investition in digitale Serviceangebote ist für Immobilienverwaltungsunternehmen jeder Größe nicht nur lohnenswert, sondern im digitalen Zeitalter unbedingt notwendig, um auch künftig erfolgreich am Markt bestehen zu können. Durch das Angebot, Unterlagen digital zu archivieren und sie über entsprechende Online-Portale zur Verfügung zu stellen, können Immobilienverwaltungen interne Prozesse in vielerlei Hinsicht optimieren und so die Kundenzufriedenheit stetig verbessern. So wird es mehr und mehr zum Standard, dass Wohnungseigentümer aktuelle Informationen zu ihrer Immobilie automatisch in einem geschlossenen Informationsportal erhalten – mit dem Vorteil, dass alle relevanten Unterlagen jederzeit

digital abgerufen werden können und beispielsweise der aktuelle Stand der Bearbeitung von Versicherungsschäden oder von beauftragten Sanierungsmaßnahmen einsehbar ist. Um die Potenziale der digitalen Zukunft voll auszuschöpfen, ist es sinnvoll, die gängigen Verwaltungsunterlagen zu digitalisieren, damit Dokumente wie Grundrisse, Ansichten, Schnitte des Hauses, Lageplan, Wohnflächen, Gebäudeenergieausweis, Teilungserklärung, Jahresabrechnungen, Wirtschaftspläne, Beschlussammlung, Protokolle der Eigentümerversammlungen, Hausordnung etc. digital abgerufen werden können.

Rechtslage bei der Verwahrung von Dokumenten

Sämtliche Verwaltungsunterlagen einer Wohnungseigentumsanlage gehören der rechtsfähigen Gemeinschaft als deren Gemeinschaftsvermögen. Der bestellte Verwalter nimmt diese Dokumente als Vertreter der rechtsfähigen Gemeinschaft entgegen und bewahrt sie auf. Jeder Wohnungseigentümer hat das Recht, Einsicht in die Verwaltungsunterlagen zu verlangen. Über welches Medium sie zugänglich zu machen sind, hängt davon ab, ob die Archivierung der Unterlagen digital oder analog erfolgt.

Jeder Wohnungseigentümer hat das Recht, **Einsicht in die Verwaltungsunterlagen** zu verlangen.

Aareon Live
Pioneering Work

Praktische Pionierarbeit steht im Fokus unseres digitalen und interaktiven Events. Entdecken Sie, welchen Mehrwert neue Lösungen bringen und welche Chancen sie eröffnen. Erfahren Sie, wie man ein solides Fundament für eine pionierfreundliche Unternehmenskultur legt!

10. Juni 2021 www.aareon-live.de

 Aareon



Nach neuem Recht fehlt ohne entsprechende Beschlussfassung die **gesetzliche Grundlage** für die **Digitalisierung der Verwaltungsunterlagen**.

Diese Rechtslage ergibt sich aus § 9 a Abs. 3, § 18 Abs. 4 sowie § 9 b Abs. 1 S. 1 des novellierten Wohnungseigentumsgesetzes (WEG), das seit 1. Dezember 2020 in Kraft ist. Die zur Anwendung kommenden gesetzlichen Regelungen lauten im Einzelnen wie folgt:

§ 9 a WEG: Gemeinschaft der Wohnungseigentümer

(3) Für das Vermögen der Gemeinschaft der Wohnungseigentümer (Gemeinschaftsvermögen) gelten § 18, § 19 Abs. 1 und § 27 entsprechend.

§ 18 WEG: Verwaltung und Benutzung

(4) Jeder Wohnungseigentümer kann von der Gemeinschaft der Wohnungseigentümer Einsicht in die Verwaltungsunterlagen verlangen.

§ 9 b WEG: Vertretung

(1) 1 Die Gemeinschaft der Wohnungseigentümer wird durch den Verwalter

gerichtlich und außergerichtlich vertreten, beim Abschluss eines Grundstückskauf- oder Darlehensvertrags aber nur aufgrund eines Beschlusses der Wohnungseigentümer.

Erfordernis der Beschlussfassung

Es ist wichtig, dass die Gemeinschaft der Wohnungseigentümer in der Versammlung die entsprechenden wirksamen Beschlüsse zum Digitalisieren der Verwaltungsunterlagen fasst, da auch nach neuem Recht in § 27 Abs. 1 Nr. 1 WEG ohne entsprechende Beschlussfassung die gesetzliche Grundlage dafür fehlt.

Im Rahmen ihrer Beschlusskompetenz treffen die Eigentümer die Entscheidung, welche Unterlagen neben einer digitalen Kopie auch im Original aufzubewahren sind, bei welchen Papieren eine digitale Kopie ausreicht und ab wann ein Papierdokument ersatzlos vernichtet werden

kann. Dabei kommt es auf die Art des jeweiligen Dokumentes an, unabhängig davon, ob es sich um Bestandsunterlagen oder neue Schriftstücke handelt.

Unterscheidung der Dokumentenarten

Das Original eines Dokuments in Papierform ist neben einer digitalen Kopie dann aufzubewahren, wenn dem Original ein erhöhter Beweiswert im Sinne der §§ 415, 416 Zivilprozessordnung (ZPO) zukommt. Dies trifft auf Schriftstücke zu, die eine vom Gesetz vorgeschriebene Form wahren, u. a.

Teilungserklärungen, Pläne,

gerichtlich erwirkte Titel, Bürgschaften, Vollmachtsurkunden, beglaubigte Versammlungsprotokolle sowie laufende formbedürftige Verträge.

Alle übrigen Unterlagen können digitalisiert werden, ohne dass das Dokument in Papierform aufbewahrt werden muss, etwa formfreie Verträge, Rechnungen, Korrespondenz, einfache Versammlungsprotokolle, Beschlussammlung, Eigentümerlisten, Wirtschaftspläne sowie Jahresabrechnungen etc. Bei der Aufbewahrung dieser Unterlagen in digitalisierter Form sind selbstverständlich gesetzliche Fristen einzuhalten, u. a. die für steuerliche Buchführungspflichten in § 147 Abgabenordnung (AO) und § 257 Handelsgesetzbuch (HGB) vorgegebenen maximal zehn Jahre.

Empfohlene Beschlussvorlagen

Der VDIV Deutschland hat im Februar 2021 die Handlungsempfehlung „Neue Beschlüsse nach der WEG-Reform 2020“ herausgegeben, die relevante Beschlussvorlagen nach neuer Gesetzgebung zu den jeweiligen Themengebieten mit ausführlichen Erläuterungen beinhaltet – auch zur digitalen Archivierung von Verwaltungsunterlagen.

Bei den Formulierungen solcher Beschlussfassungen ist es empfehlenswert, Bezug zu nehmen auf die vom Finanzministerium erlassenen Verwaltungsvorschriften „Grundsätze zur ordnungsmäßigen Führung und Aufbewahrung von Büchern, Aufzeichnungen und Unterlagen in elektronischer Form sowie zum Datenzugriff“ (GoBD). Die Bezugnahme soll sicherstellen, dass die Art und Weise der Digitalisierung ordnungsmäßiger Verwaltung entspricht. Zu unterscheiden sind erforderliche Beschlussfassungen zur Digitalisierung von neu eingehenden Dokumenten und solchen zur Digitalisierung von Bestandsunterlagen:

I. Beschluss zur Digitalisierung von neuen Dokumenten

„Die Wohnungseigentümer ermächtigen den Verwalter, neu eingehende Verwaltungsunterlagen [entsprechend den Vorgaben der GoBD] zu digitalisieren und das Papierdokument zu vernichten. Das gilt insbesondere für Rechnungen, Korrespondenz und formfrei zu schließende Verträge wie Bauverträge. Wird durch die Originale eine zur Wirksamkeit erforderliche Form wie notarielle Beurkundung oder Schriftform gewährt (z. B. Vollmachten, Bürgschaften), sind diese Originaldokumente zu verwahren.“

II. Beschluss zur Digitalisierung von Bestandsunterlagen

„Die Wohnungseigentümer ermächtigen den Verwalter, die Verwaltungsunterlagen [entsprechend den Vorgaben der GoBD] zu digitalisieren und anschließend die vorhandenen Papierdokumente zu vernichten. Allerdings sind solche Originale aufzubewahren, durch die heute noch

Rechtswirkungen erzeugt werden und durch die eine zur Wirksamkeit erforderliche Form wie notarielle Beurkundung oder Schriftform gewährt wird (Teilungserklärung, Pläne, Titel, Bürgschaften, Vollmachtsurkunden, aktuelle beglaubigte Versammlungsprotokolle, laufende formbedürftige Verträge, SEPA-Mandate).“

Kostenregelungen zur (nachträglichen) Digitalisierung und Pflichten bei Amtsübergabe

Grundsätzlich sind die Vereinbarungen zur Kostenübernahme für die Aufbewahrung und die Form der Archivierung der Verwaltungsunterlagen Gegenstand des Verwaltervertrags. Die Kostenregelung für eine von der Gemeinschaft beschlossene nachträgliche Digitalisierung bereits vorhandener Papierdokumente sollte sich als Bestandteil in die Systematik des Verwaltervertrags einfügen. Gleiches gilt für Fälle, in denen die Gemeinschaft eine Aufbewahrung in Papierform wünscht, obwohl eine digitale Kopie ausreichen würde. So wird Klarheit geschaffen, dass der Aufwand der Digitalisierung entweder Teil der Grundleistung ist oder als Teil der besonderen Leistung von der Eigentümergemeinschaft übernommen wird.

Schließlich ist bei einer Amtsübergabe an einen Folgeverwalter noch zu berücksichtigen, dass die Herausgabepflicht sämtlicher Unterlagen grundsätzlich in der Form zu erfüllen ist, wie die Unterlagen beim ausscheidenden Verwalter vorhanden sind. Sowohl Papierunterlagen als auch digitale Kopien sind als solche auch herauszugeben.

HANDLUNGSEMPFEHLUNG DES VDIV DEUTSCHLAND

Die Sammlung „Neue Beschlüsse nach der WEG-Reform 2020“ kann zum Verkaufspreis von 79 Euro (zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer) erworben werden. Den Mitgliedern der VDIV-Landesverbände steht die Publikation im Intranet des VDIV Deutschland kostenfrei zum Download zur Verfügung.

WIR WACHSEN!



Auf unserem Weg zur Revolution der digitalen Immobilienverwaltung suchen wir Unikate zur Verstärkung



Regional Sales Manager (m/w/d) - Region DE Nord

Regional Sales Manager (m/w/d) – Region DE Ost

Account Manager Sales (m/w/d) – Homeoffice

Junior Frontend Developer (m/w/d)

etg24
intelligenter verwalten

Wir heben die Arbeitsprozesse der Immobilienverwaltung ins digitale Zeitalter und helfen dabei, Zeit und Kosten zu sparen.

Suchen Sie eine neue Herausforderung in einem dynamischen Unternehmen?

Dann sind Sie hier richtig! Mehr Informationen finden Sie unter: www.etg24.de/karriere

Vergangenen Herbst, inmitten überquellender Regalreihen unseres Archivs, wurde mir plötzlich eines klar: So kann es nicht weitergehen! Der knapp 60 Quadratmeter große Raum platzte fast aus den Nähten. Mehrere Regalmeter sind mit unserem eigenen Papierkram gefüllt, und ich dachte: Wir kümmern uns um die Immobilien unserer Kunden, aber wer kümmert sich eigentlich um uns?

Ein System, das andere Systeme versteht

Auf der Suche nach einer einfachen und strukturierten Dateiablage, die all unsere Bedürfnisse abdeckt, konnten wir unsere

unternehmensinternen Unterlagen vereinfachen. Fündig wurden wir direkt um die Ecke. In Nürnberg hat auch der bundesweit tätige Dokumentenmanagement-Spezialist tutum seinen Sitz. Der IT-Dienstleister unterstützt Unternehmen bei der Digitalisierung und bot uns alles aus einer Hand: die automatisierte Verarbeitung eingehender Dokumente, Prozessoptimierung und intelligente Dokumentenverarbeitung mit dem Dokumentenmanagement-System DocuWare.

Die Integration von IT-Anwendungen, die in der Immobilienverwaltung gängig sind, ist für die IT-Profis ein Kinderspiel. Für uns hingegen bedeutete die Umstellung einen Quantensprung: DocuWare indexiert und archiviert inzwischen alle Belege, Verträge, Rechnungen etc. revisionssicher und

scannen wir sie mithilfe eines Dokumentenscanners ein. Früher musste jede Datei nach dem Einscannen manuell benannt und im entsprechenden Verzeichnis abgespeichert werden – für den Austausch in facilioo bisweilen auch doppelt. Was jedoch fehlte, war eine Verschlagwortung, die es ermöglicht, Dateien unabhängig von der Ordnerstruktur wiederzufinden. Inzwischen unterstützt uns das System mit automatischen

Von der **Insellösung** zum ganzheitlichen System

Wo unzählige Dokumente verarbeitet und archiviert werden, spart ein zentraler Dokumenten-Pool Zeit. Ein Erfahrungsbericht.

Anforderungen zunächst nur grob definieren: Die Lösung sollte vorhandene Systeme – WinCasa für die Hausverwaltung und facilioo für die Kundenprozesse – unter einem Dach verbinden und die Handhabung sowie die Ablage unse-

veränderbar, sodass die Papieroriginale vernichtet werden können. Als führendes System stellt es einen zentralen Dokumenten-Pool zur Verfügung, auf den die anderen Applikationen – MS Office, WinCasa, facilioo, Banking-Software, DATEV – zugreifen. Es müssen also keine Dateien mehr in den Tiefen der Explorer-Ablage zusammengesucht, umbenannt oder hochgeladen werden. Der Weg zur neuen Ordnung führte uns durch einen Wald voller unterschiedlichster Blätter.

Indexierung richtig gemacht

Um Papierbelege zu archivieren und anschließend digital nutzbar zu machen,

Vorschlägen zur strukturierten Ablage. Jeder Beleg wird mit dem zugehörigen Objektnamen gespeichert, d. h. indexiert. Dokumente mit derselben Schadensnummer, IBAN oder WEG verfügen über eine Beziehung und lassen sich so mit einem Mausklick finden und transparent nachverfolgen.

Die Kunst besteht darin, diese verstreuten Informationen beim Scan intelligent auszulesen, ohne jedes Detail vorzudefinieren. Diese Fähigkeit bringt unser neues System bereits mit. Was für eine Erleichterung! Und erst die Menge unterschiedlichster Belege ... Um ehr-



DER AUTOR
FILIP WINKLER
Geschäftsführer der
UNYSONO Immobilienkultur GmbH,
Nürnberg
www.unysono.com

lich zu sein, wir sind immer noch nicht ganz durch. Doch da unsere Software bei jedem Scan dazulernt, finden wir im Eingangsordner für die Scans kaum noch PDF-Dateien, die nachbearbeitet werden müssen. Und wenn doch, dann sind sie anhand einer Farbkennung nach Ampelsystem sofort identifizierbar.

Scannen und vergessen

Das Versprechen von tutum – scannen und vergessen – beschreibt gut, welchen Beitrag zur Wertschöpfung ein Dokumentenmanagementsystem leisten kann: Papier durchlaufen lassen, fertig. Den Rest erledigt die Software. Sie liest die Indexfelder aus, vergibt den Dateinamen, speichert die Versionsnummer und legt das Dokument im definierten Archiv ab. Heute reicht ein Suchbegriff oder eine Nummer, und schon stellt das System alle benötigten Informationen für die Begleichung einer Rechnung in WinCasa oder für die Kundenkommunikation in facilioo bereit. Man kann sich vorstellen, wie viel Aufwand das spart. Die Kolleginnen und Kollegen hatten die intuitive Bedienung

nach ein paar Tagen verinnerlicht und waren rundum begeistert.

Verbesserung der Arbeitsqualität

Besonders spürbar ist der Mehrwert des neuen Systems, seitdem wir Workflows nutzen. Diese sparen Zeit und verbessern die Arbeitsqualität, da die Prozesse nun eindeutig sind und von jedem Mitarbeiter erledigt werden können.

Die eingehende Rechnung der Malerfirma ist mit dem Angebot, dem Auftrag und dem Versammlungsprotokoll verknüpft. So konnten wir den zeitlichen und personellen Aufwand unter anderem auch für die Rechnungsprüfung erheblich reduzieren. Die Kunden freut's: Die Rechnungsprüfung lässt sich jetzt vollständig digital und bequem vom heimischen Sofa aus erledigen. Und wenn wir die Abrechnungsunterlagen für unsere Kunden zusammenstellen, entfällt die manuelle Ablage auf unserem Server bzw. in Papierform, da sie automatisch im revisions sicheren Archiv von DocuWare abgelegt und dem jeweiligen Kunden zugeordnet werden.

Die eigene Arbeitsweise hinterfragen

Was man vermeiden sollte, ist die Übersetzung analoger Gewohnheiten in

digitale. Weiterzumachen wie bisher, verschenkt Potenzial. Vor Einführung der neuen Lösung haben wir unsere Arbeitsweise bewusst hinterfragt. Warum machen wir das eigentlich so, und nicht anders? Dabei wurden wir von tutum gecoach. Wir haben gelernt, aus der Vogelperspektive auf unser Unternehmen zu blicken, und viele Stellschrauben für Verbesserungen entdeckt. Das hat uns bei der Transformation von papierbasierten Abläufen hin zu digitalen Geschäftsprozessen enorm geholfen. Diesen wichtigen Teil des Coaching- und Einführungsprozesses kann man gar nicht hoch genug einschätzen.

Die Papierberge schrumpfen

Das intuitiv bedienbare System macht uns alle glücklich wie ein neues Spielzeug. Die digitalen Geschäftsprozesse bringen richtig Spaß. Geschützt durch eine Zugriffsbeschränkung liegen alle Unysono betreffenden Dokumente – von der Personalakte bis zu den Steuerunterlagen – indexiert im Archiv. Ein Zukunftsgedanke: Nach Ablauf der Aufbewahrungsfristen wird sich unser muffiges Archiv sukzessive leeren. Bei einem möglichen Umzug unserer Verwaltung können wir mit leichtem Gepäck ganz anders planen. Vielleicht brauchen wir auch mehr Platz für Personal. Wer weiß. So oder so: Die Aussichten fühlen sich gut an.

Warum wir der passende Partner für die Wärme- und Wasserabrechnung Ihrer Immobilien sind? Weil wir Wert auf Details legen: Genauigkeit und Zuverlässigkeit bei der Arbeit, Transparenz bei der Abrechnung, Umsetzung gesetzlicher Vorgaben. Wie zum Beispiel bei der unterjährigen Information über Wärme- und Warmwasserverbrauch. Wir haben das Know-how, um individuelle und bedarfsgerechte Lösungen für Sie zu finden. Lernen Sie uns und unsere weiteren Leistungen kennen: www.skibatron.de

EIN FÜR DETAILS

Künstliche Intelligenz

Wie funktioniert sie, und wie kann man sie für die Prozessoptimierung in der Immobilienverwaltung nutzen?

Wer vor 20 Jahren seine Karriere begann, wird dem Schlagwort Künstliche Intelligenz (KI) im Geschäftsalltag vermutlich eher nicht begegnet sein. Dass KI mittlerweile zu einer der meistzitierten Vokabeln in der Medienlandschaft gehört, verdankt sie mehreren Umständen: Erst in den vergangenen Jahren sind Institutionen und Unternehmen so weit gekommen, über strukturierte Massendaten zu verfügen. Daten geordnet zu sammeln und Kategorien in Geschäftsprozessen zuordnen zu können, ist eine der größten Errungenschaften unserer Zeit. In vielen Fällen waren diese Daten schlichtweg nicht zugänglich – mangelnde Sensoren und Messgeräte, zu geringe Speicherkapazitäten sowie eine gewisse Silo-Mentalität zur Hortung der rein eigenen Daten verhinderten bis dato deren effiziente Nutzung. Zugleich wurden neue Serverfarmen errichtet, Datacenter sind mittlerweile ein selbstständiges Fondprodukt für Immobilieninvestments. Das Wachstum des weltweiten Datenvolumens zeigt eine dementsprechend

exponentielle Kurve. Wie das US-amerikanische Research-Unternehmen International Data Corporation (IDC) ermittelte, wird die Gesamtmenge an produzierten Daten pro Jahr von zwei Zettabytes im Jahr 2010 auf 175 Zettabytes im Jahr 2025 anwachsen. Zur Erläuterung: ein Zettabyte sind eine Milliarde Terrabytes oder 10^{21} Bytes.

Arten maschinellen Lernens

In der Wohnungswirtschaft würde bereits ab 100 Mieteinheiten ein ausreichendes Datenvolumen erzielt, um Künstliche Intelligenz einsetzen zu können. Was steckt dahinter? Künstliche Intelligenz ist eigentlich maschinelles Lernen (Machine Learning). Die Maschine beziehungsweise eine Software generiert „Wissen“ aus dem Abgleich der ihr zugeflossenen Datenmengen. Diese Wissensproduktion erfolgt auf Basis klar definierter Lösungsregeln, den Algorithmen. Sie bauen ein statistisches Modell durch den Abgleich von Schlagwörtern, Zahlenwerten oder Bilderkennung. Letzteres kennen Smartphone-Nutzer, deren Foto-App Bilder automatisch betitelt und sie nach den abgebildeten Personen ordnet. Maschinelles Lernen teilt sich auf in überwachtes und unüberwachtes Lernen. Im ersten Fall vergibt ein Externer – nicht die Maschine selbst – den korrekten Funktionswert für jede Ein- und Ausgabe. Dokumente mit einer Quadratmeterzahl, Straßennamen, Personenangaben und Hypotheken werden beispielsweise sofort als Grundbuchauszug definiert. Im Falle des unüberwachten Lernens verknüpft der Algorithmus die eingelesenen Angaben mit Merkmalstrukturen, die die Maschine selbst identifiziert. Die Komplexität dieser Lösung zeigt den Fortschritt der KI gegenüber dem zuvor üblichen Regelwerk auf. Ein Bei-

spiel für ein Regelwerk ist die Autokorrektur in gängigen Schreibprogrammen: „daß“ wird automatisch zu „dass“. Regelwerke sind bei komplexen Dokumenten mit geringem Volumen sinnvoll, der Komplexität von Massendokumenten aber nicht mehr gewachsen. Gleichwohl bieten sie den Vorteil, immer zu gelten und bedürfen daher keiner Überprüfung. Maschinelles Lernen hingegen wird auch in den nächsten Jahren noch mit regelmäßigem Monitoring verbunden sein.

Vorteile bei Rechnungen

Immobilienunternehmen erfüllen in vielen Fällen die Grundbedingung strukturiert vorliegender Massendaten für den Einsatz Künstlicher Intelligenz. Sie sollte aufgrund ihrer Wirksamkeit Bestandteil jeder unternehmenseigenen Digitalstrategie sein. Doch gerade am Anfang stellt sich die Frage, welcher Geschäftsprozess den Startpunkt für die Digitalisierung geben sollte. Bei der Suche nach einer Antwort rücken standardisierte, in großer Zahl vorkommende Dokumente in den Vordergrund. Zu ihnen zählen in besonderer Weise Rechnungen. Ein dreistelliges monatliches Rechnungsaufkommen mittlerer Höhe ist in vielen Unternehmen keine Seltenheit. Gerade Projektentwickler, Asset Manager, Verwalter oder Bestandhalter verfügen nicht nur über große Kundennetzwerke, sondern haben es auch mit einer Vielzahl von Dienstleistern zu tun. Folglich weisen Rechnungen in der Immobilienwirtschaft regelmäßig wiederkehrende Fixkosten auf, weshalb sie sogar bis auf Datum und Rechnungsnummer über längere Zeiträume identisch ausfallen. Die variierenden Angaben wie Leistungsstellen oder Kostenstellen sind in einem Kategorienindex hinterlegt und daher für die Erkennung durch maschinelles Lernen zugänglich.



DIE AUTORINNEN

HEIKE GÜNDLING
Managing Director
Real Estate, Eucon
Digital



DR. ANTJE FITZNER
Team Leader Data Science,
Eucon Digital

Unerwünschter Zugriff ausgeschlossen

Wenn Daten der wichtigste „Rohstoff“ des 21. Jahrhunderts sind, dann ist ein behutsamer Umgang mit ihnen in höchstem Maße geboten. Die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) dient dabei als Maßstab für Softwareanbieter beim Umgang mit Kundendaten. Das umfasst diverse Sicherheitsmaßnahmen: Dokumente werden ausschließlich verschlüsselt in Massenspeichersystemen für große Datenvolumina abgelegt. Die KI-Software greift nur indirekt und zeitlich begrenzt über eine Schnittstelle unter Berücksichtigung der Rechte des authentifizierten Benutzers auf die Dokumente zu. Das bedeutet, dass zum Beispiel in einer Web-Anwendung die Hyperlinks zu den angezeigten Dokumenten nur temporär gültig und exklusiv von eingeloggten Benutzern zu sehen sind. Eine Zwei-Faktor-Authentifizierung kann auf Kundenwunsch implementiert werden: Der Eingabe der Benutzerdaten könnte dann beispielsweise ein Token per SMS oder E-Mail folgen, so wie man es vom privaten Online-Banking kennt.

Status quo und Prognosen

Maschinelles Lernen erlaubt schon jetzt die rechtskonforme Bereinigung alter Datenbestände und ihre strukturierte, zielführende Aufbereitung. Im Rechnungsmanagement sind automatisch generierte Kontierungsvorschläge möglich, die durch die Verknüpfung mit dem jeweiligen Buchhaltungssystem den Buchungsvorgang auslösen. Durch den Abgleich zwischen den gleichfalls im System hinterlegten Leistungsverzeichnissen der Dienstleister mit ihrer Rechnungsstellung ergeben sich zusätzliche Kontrollmöglichkeiten und transparente Einblicke in die Kostenstruktur des eigenen Unternehmens. So wird nur noch das bezahlt, was tatsächlich in Anspruch genommen wird, Betrug leichter erkannt: Fake-Rechnungen können durch den Abgleich mit bekannten Kontonummern und Rechnungsposten identifiziert werden. Rechnungen können für die KI-gestützte Bearbeitung als Initialdokument dienen, doch das Prinzip maschinellen Lernens lässt sich sukzessive auf andere Dokumententypen und Geschäftsprozesse übertragen.

Die Effizienz der KI hängt dabei von der Menge der eingespeisten Trainingsdaten ab. Es ist nicht ratsam, künstliche Daten aufzubereiten, die nicht realen Geschäftsvorgängen entsprechen. Nur authentische Daten können für effizientere Prozesse sorgen. Um mehr Daten zu generieren, bedarf es einer größeren Zahl von Nutzern. Die einzig adäquate Methode, um mehr Trainingsdaten zu erlangen, ist also die Ausweitung des Kunden- und Dienstleisterbestands.



Bereit für die Anforderungen der EED?

Schaffen Sie sich mit dem **Funksystem Minol Connect** die Basis für die Vorgaben der EU-Energieeffizienz-Richtlinie (EED) und beobachten Sie mit **Minol eMonitoring** Verbrauchsverläufe online.

Erfüllen Sie bereits heute die Anforderungen der EED für unterjährige Verbrauchsdaten.

Wann, wenn nicht jetzt?!

Die Pandemie setzt digitale Nachzügler unter Druck.

Das Jahr 2020 war für uns alle aufregend, oft auch beunruhigend, in jedem Fall voller Herausforderungen, aber es war auch ein Jahr der Chancen. Die größte: Digitalisierung. Corona und auch das novellierte Wohnungseigentumsgesetz zeigen: Die Tätigkeit von Verwaltungen hat sich bereits nachhaltig verändert. Wo sich schon seit Längerem digitale Konzepte in vielen Bereichen aufdrängen, geben ihnen die Umstände der Pandemie eine zusätzliche Daseinsberechtigung und verleihen der zügigen Einführung solcher Lösungen unerwartete Dynamik. Viele Unternehmen haben in kurzer Zeit das umgesetzt, was sie zuvor nur allzu gern auf die lange Bank geschoben hatten: Heimarbeitsplätze, die dank digitaler Vernetzung die Produktivität der Mitarbeiter nicht mindern, sondern im Gegenteil sogar fördern.



DER AUTOR
PETER
SCHINDLMEIER
Geschäftsführer
casavi GmbH

Unabhängig davon muss man sich weiterhin vor Ort um verwaltete Liegenschaften kümmern. Während des Lockdowns vielleicht sogar mehr als sonst, weil Menschen, die mehr zu Hause sind, häufiger Störungen und Mängel melden. Aber auch hier hilft die Digitalisierung, Kontakte zu vermeiden – von der Koordination beteiligter Personen bis zur Gebäudeüberwachung durch Sensoren. Ein Beispiel ist die von casavi entwickelte Dienstleistungsplattform Relay, auf der sich in kurzer Zeit bereits mehr als 800 Dienstleister, darunter viele Handwerker, registriert haben.

Steigende Akzeptanz digitaler Angebote

Deutlich gestiegen ist die Akzeptanz digitaler Angebote durch Mieter und Eigentümer in den letzten Monaten. Was meist schon deutlich länger zur Verfügung stand, wurde pandemiebedingt nun auch genutzt. Die durchschnittliche Registrierungsrate im casavi-Kundenportal stieg 2020 im Vergleich zum Vorjahr nochmals um 23 Prozent. Absolut liegt der Anteil der registrierten Mieter und Eigentümer mittlerweile bei knapp 50 Prozent. Schon bald also könnten die Nutzer digitaler Angebote zur Mehrheit werden – ein Momentum, das Verwaltungen nutzen sollten, um weitere Anmeldungen in den Kundenportalen proaktiv zu fördern. Denn wer sich ein-

mal dafür entscheidet, wird kaum noch den Schritt zurück tun, um wieder Briefpost von seiner Verwaltung zu verlangen.

Gewonnene Zeit sinnvoll nutzen

Insbesondere den Geschäftsführern und Entscheidern in den Verwaltungsunternehmen hat die Pandemie einiges abverlangt: Standen anfangs noch bange Fragen zu den makroökonomischen Auswirkungen auf den eigenen Betrieb und den Umgang mit abgesagten oder auf unbestimmte Zeit verschobenen Eigentümerversammlungen im Raum, zeigte sich kurz darauf unerwarteter Zeitgewinn. Eine gute Gelegenheit, sich mit sonst meist aufgeschobenen Themen zu beschäftigen. So erhielt auch die Digitalisierung einen neuen unternehmerischen Stellenwert – und es zeigt sich immer deutlicher: Die Branche steht am Scheideweg. 86 Prozent der casavi-Kunden beispielsweise gaben bei einer Befragung im Rahmen eines Kunden-Events im Dezember 2020 an, bei der Digitalisierung nennenswerte Fortschritte gemacht zu haben. Die Schere zwischen digital fortgeschrittenen und konventionell agierenden Unternehmen öffnet sich. Für erstere werden dabei die Vorteile in Bezug auf Kosten und Qualität immer deutlicher – und die Nachzügler geraten damit zunehmend unter Druck.



„Die Digitalisierung in der Wohnungswirtschaft steckt noch in den Kinderschuhen. Chancen bleiben dadurch ungenutzt.“

Schnelles Internet gehört für viele Mieter inzwischen zur Grundversorgung, ebenso wie Wasser oder Strom. Die Notwendigkeit Immobilien vorsorglich mit leistungsstarken Breitbandanschlüssen auszustatten, wurde von den meisten Wohnungsunternehmen erkannt. Doch nach dem Anschluss enden die Digitalisierungsbemühungen oft, wundert sich RFT-Geschäftsführer Stefan Tiemann. Der Netzbetreiber gibt im Interview Tipps für digitale Angebote.



Herr Tiemann, Sie sagen deutlich: Das Bewusstsein für Digitalisierungsprozesse sei zwar überwiegend vorhanden. Die Umsetzung hingegen werde nicht immer konsequent verfolgt.

Die Digitalisierung erfordert von der Wohnungswirtschaft eine Aktualisierung ihrer strategischen Ziele. Die Frage, wie Mieter in fünf oder zehn Jahren leben wollen, steht schon heute im Raum. Wir realisieren seit vielen Jahren eigenwirtschaftlich Glasfaseranschlüsse für die Wohnungswirtschaft. Dabei beobachten wir, dass es in vielen Unternehmen oft keine langfristigen Digitalisierungsstrategien und bisher nur wenige Ideen für digitale Anwendungen im Bereich des Wohnens bzw. der Vermietung gibt. Das ist schade, denn so bleiben Potentiale ungenutzt.

In welchen Bereichen können Wohnungsunternehmen schon heute von der Digitalisierung profitieren?

Das beginnt bei der Nutzung von digitalen Ablesegeräten für den Verbrauch von Gas, Strom und Wasser, dem Smart Metering. Wohnungsabnahmen bzw. -übergaben können über eine App auf dem Smartphone oder Tablet zeit- und

ressourcensparend durchgeführt werden. Immer wichtiger werden in den Wohnungen auch altersgerechte Assistenzdienstleistungen. Über digitale Info-Boards in den Hausaufgängen oder Wohnungen können Wohnungsunternehmen direkt mit den Mietern kommunizieren, z. B. Beschwerden und Reparaturaufträge entgegennehmen. In den Geschäftsstellen können digitale Geschäftsprozesse zur Effizienz beitragen und die Arbeit der Mitarbeiter erleichtern. Ich denke dabei u. a. an Ticketsysteme oder Reporting Tools.

Sie erwähnten, dass sich mit Smart-Home-Anwendungen der CO₂-Fußabdruck verringern lässt. Wie geht das?

Nehmen wir beispielsweise eine intelligente Heizungssteuerung. Wenn der Mieter ein Fenster öffnet, wird durch einen smarten Thermostat die Heiztemperatur automatisch heruntergeregelt. Dadurch geht, ganz im Sinne der Energieeinsparverordnung, weniger Heizenergie als bislang verloren. Ähnlich funktionieren intelligente Steckdosen, über die sich alle angeschlossenen Geräte im Haushalt zu festgelegten Zeiten ein- oder ausschalten lassen.

Wie können Sie als regionaler Netzbetreiber Wohnungsunternehmen bei der Digitalisierung unter die Arme greifen?

Ein wichtiges Thema ist der Schutz von Mieterdaten. Immer mehr Unterneh-

men verschieben sensible Kundeninformationen in Clouds. So können auch Mitarbeiter im Homeoffice auf diese Informationen zugreifen. Vielen Cloud-Nutzern ist nicht bewusst ist, dass das auch eine Gefahr darstellt. Oft stehen die Datenserver nicht in Deutschland und unterliegen somit nicht unseren strengen Datenschutzbestimmungen. Datendiebe, aber auch Ermittlungsbehörden können so viel leichter Informationen abgreifen. Hingegen können wir als RFT kabel garantieren, dass Kommunikationsdaten unser Brandenburgnetz niemals verlassen. Zudem haben wir Angebote für Webhosting und IT-Housing in unserem Geschäftskunden-Portfolio, stellen eigene Cloudanwendungen zur Verfügung, bieten professionelle Backup-Lösungen zur Datensicherung und realisieren bedarfsgerechte Business-Telefonie. Mit diesen Angeboten und auch individuellen Lösungen stehen wir interessierten Wohnungsunternehmen gerne als Digitalisierungspartner zur Seite.

Vielen Dank für das interessante Gespräch.

www.rftkabel.de

RFT[®]
Kabel

Das Lernen verändert sich

Die digitale Transformation macht auch vor beruflicher und betrieblicher Weiterbildung nicht Halt.

Von Judith Pfeffing, Referentin Bildung VDIV Deutschland

Die Anforderungen an die berufliche Handlungsfähigkeit wandeln sich stetig. Gesellschaftliche Entwicklungen wie Digitalisierung, Klima- und demografischer Wandel modifizieren Berufsbilder nachhaltig. Für das Tätigkeitsfeld der Wohnimmobilienverwaltung zeigen sich vielfältige neue Rahmenbedingungen, beispielsweise im laut Klimaschutzplan bis zum Jahr 2050 nahezu klimaneutralen Gebäudebestand. In Wohnungseigentümergeinschaften (WEG) sind aber sowohl Renovierungstiefe als auch Renovierungsrate gering, Entscheidungsprozesse komplex und aufklärungsintensiv. Ganz allgemein verändern neue digitale Technologien unsere Arbeitsprozesse und im Speziellen unter anderem die Kommunikation zwischen Verwaltungsunternehmen und ihren Kunden, den Eigentümern. Digitale Eigentümerversammlungen und Umlaufbeschlüsse werden sich als Standard etablieren, Routinetätigkeiten zunehmend

technisch unterstützt, und schon heute spiegelt sich die Veränderungen der Altersstruktur innerhalb der Gemeinschaften in den Tagesordnungen der Eigentümerversammlungen wider.

Berufliche Kompetenzen und Fähigkeiten erhalten und erweitern

Im skizzierten Kontext gilt es, sich kontinuierlich weiterzubilden, um die individuellen beruflichen Fähigkeiten und Kompetenzen zu erhalten und zu erweitern. Als Ort der beruflichen und betrieblichen Weiterbildung verändert das Internet die klassischen Strukturen dafür. Auch für Bildungsanbieter ist die Entwicklung der Nachfrage die treibende Kraft für digitale Transformationsprozesse und die Nutzung digitaler Medien, noch beschleunigt von der Corona-Pandemie, hin zu digitalen Bildungsformaten. Die Bedeutung fundierter Online-Weiterbildung, die unabhängig vom Ort des Lernens die Erhaltung und Erweiterung der beruflichen Fähigkeiten und Kompetenzen

ermöglicht und sich gut in den Arbeitsalltag integrieren lässt, steigt.

Im Oktober 2020 eröffnete der VDIV Deutschland und seine Landesverbände eine Online-Bibliothek – die VDIV-WBThek für die Wohnimmobilienverwaltung. Die Online-Bibliothek ist 24 Stunden am Tag und sieben Tage die Woche erreichbar: So ist es jederzeit möglich, sich ortsungebunden beruflich weiterzubilden. Die Abkürzung WBThek steht dabei für Web-Based-Trainings (WBTs) und Bibliothek – mehrminütige Lerneinheiten, die selbstorganisiert absolviert werden.

Berufliche Weiterbildung jederzeit und überall

Mit jedem Abschluss eines WBTs erwerben Nutzer der VDIV-WBThek Weiterbildungszeiten, die minutengenau dokumentiert und für die Erfüllung der Weiterbildungspflicht genutzt werden können. Die Bereitstellung der Lerninhalte über ein Lernmanagementsystem ermöglicht es, jederzeit den Überblick

über absolvierte Inhalte und erlangte Fortbildungszeiten zu haben. Das erleichtert es Verwaltungsunternehmen, ihrer Nachweispflicht nachzukommen. Perspektivisch wird es zudem möglich sein, absolvierte Weiterbildungszeiten anderer Anbieter, z. B. über das Seminarangebot der Landesverbände, einzupflegen und zu dokumentieren.

Sonderkonditionen für Mitglieder der VDIV-Landesverbände

Die Online-Bibliothek ergänzt das Bildungsangebot des VDIV Deutschland und seiner Landesverbände. Immobilienverwaltende können sich sowohl über das Präsenz- und Online-Seminarangebot der VDIV-Landesverbände und des VDIV Deutschland als auch bequem vom Büro oder von zu Hause aus über die VDIV-WBThek beruflich weiterbilden. Mitglieder der VDIV-Landesverbände profitieren dabei von attraktiven Sonderkonditionen. Weitere Informationen stellen die Landesverbände sowie der VDIV Deutschland gerne zur Verfügung. Buchungsmöglichkeiten und weiterführende Informationen sind abrufbar unter: www.vdiv.de/wbtheke

VDIV-WBTHEK

Die Vorteile der Online-Bibliothek für die Wohnimmobilienverwaltung:

- ▲ zeit- und ortsungebundene berufliche Weiterbildung gemäß den gesetzlichen Anforderungen nach Anlage 1 Ziffer B zu § 15b Abs. 1 Makler- und Bauträgerverordnung (MaBV)
- ▲ minutengenaue Dokumentation der absolvierten Weiterbildungszeiten
- ▲ automatischer Weiterbildungsnachweis über absolvierte Weiterbildungszeiten und -themen mit Ablauf des individuellen dreijährigen Weiterbildungszeitraums
- ▲ Sonderkonditionen für Mitglieder der VDIV-Landesverbände

DAS BÜRO DER ZUKUNFT IST SMART



Smart-Building-Lösungen für die Optimierung der Flächennutzung in Büros sowie das Management von Arbeitsplätzen unterstützen Immobiliennutzer, Immobilienverwaltung und Facility Management in Echtzeit. Smart-Building-Lösungen für die Optimierung der Flächennutzung in Büros sowie das Management von Arbeitsplätzen unterstützen Immobiliennutzer, Immobilienverwaltung und Facility Management in Echtzeit. Wie Büros neu konzipiert werden können, erfahren Sie im kostenfreien Whitepaper.

**JETZT WHITEPAPER
KOSTENLOS LADEN**



ODER HIER:

<https://lmy.de/SlWst>

DER ZENTRALE ERFOLGSFAKTOR FÜR DIGITALES IMMOBILIENMANAGEMENT

In der Immobilienwirtschaft ist der Einsatz von digitalen Softwaretools nicht mehr wegzudenken. Branchenspezifische ERP-Systeme sorgen für mehr Effizienz, Sicherheit & die Kontrolle aller zentralen Arbeitsprozesse. Die Nachhaltigkeit der eingesetzten Lösung entscheidet über Erfolg oder Misserfolg von Immobilienunternehmen.

**INFOS, REFERENZEN UND
MEHR ZU IHREM WECHSEL
FINDEN SIE HIER**



ODER HIER:

<https://lmy.de/WWzCk>

CREMSOLUTIONS
ANBIETERTHEKE COMPANY

WWW.CREM-SOLUTIONS.DE



Fortschritt durch Erfahrungsaustausch

Planen Sie Ihren unternehmerischen Fortschritt, entwickeln Sie neue Strategien, und entdecken Sie neue Perspektiven – mit den Erfa-Gruppen des VDIV Deutschland.

Betriebswirtschaftlich
Verwaltungstechnisch
Personalspezifisch
Wettbewerbsfest
Zukunftsorientiert



Jetzt informieren unter www.vdiv-erfa.de

Gemeinsame Suche nach **mehr** **Kompatibilität**

AG Digitalisierung entwickelt Schnittstellen für den Datenexport.

Die Digitalisierung der Verwalterbranche nimmt Fahrt auf. Mittlerweile gehört mindestens die digitale Abrechnung zum technischen Standard der meisten Verwalter. Doch die heutigen Anwendungsbereiche moderner Softwarelösungen gehen weit darüber hinaus. Die Problematik dabei: Hat sich eine Verwaltung einmal für ein Softwaresystem entschieden, ist es häufig schwer, die Leistungen eines anderen Anbieters in Anspruch zu nehmen, da die technischen Lösungen meist nicht miteinander kompatibel sind. Das möchte die AG Digitalisierung ändern.

Mittlerweile bietet eine Vielzahl unterschiedlicher Software- und PropTech-Unternehmen verschiedene technische Lösungen für mannigfache Einsatzgebiete an. Die Technologien sind komplex, das Angebot ist kaum zu überblicken, und die Entscheidung für einen Softwareentwickler führt nicht selten dazu, dass bestimmte Lösun-

gen anderer Anbieter schwer in das bestehende System integriert werden können.

Softwarebranche zieht an einem Strang

Um dies zu ändern, hat der Münchner Softwarespezialist DOMUS gemeinsam mit dem VDIV Deutschland und anderen beteiligten Branchenvertretern im Jahr 2017 die AG Digitalisierung ins Leben gerufen. Neben Herstellern von ERP-Systemen und Dienstleistungsunternehmen der Verwalterbranche gehören der Arbeitsgemeinschaft heute auch Start-ups im Immobilienbereich sowie Hausverwaltungen an.

Deren ursprüngliches Ziel war es, eine gemeinsame Datenaustausch-Plattform für ERP-Systeme und Dienstleister zur Standardisierung des Datenabgleichs zu schaffen. Unabhängig von ihrer bestehenden Konkurrenzsituation bekundeten alle Mitglieder ihren Willen zur Etablierung eines einheitlichen Branchenstandards. In

diesem Rahmen konnte bereits vor zwei Jahren eine technische Machbarkeitsstudie finanziert werden.

Nach deren Auswertung Ende 2019 hat sich zur Enttäuschung aller Beteiligten allerdings ergeben, dass sich das ursprünglich gefasste große Ziel, einen einheitlichen standardisierten Datenabgleich unterschiedlicher Systeme zu etablieren, nicht erreichen lässt. Die technischen Hürden zwischen den verschiedenen Systemen waren schlichtweg zu hoch.

Gemeinsame Schnittstellen bis 2021

Ihr Ziel hat die AG dennoch nicht aus den Augen verloren. Nachdem die ursprüngliche Vision eines standardisierten Datenabgleichs nicht machbar war, wurde der Fokus auf individuelle Schnittstellen der verschiedenen ERP-Anbieter gelegt.



DIE AUTORIN
STEPHANIE
KREUZPAINTNER
Sprecherin AG
Digitalisierung und
Vorstand DOMUS
Software AG



Diese sollen es in einem ersten Schritt ermöglichen, relevante Stammdaten von einem System in das andere zu übertragen, wofür im Vorfeld bereits einheitliche technische Standards entwickelt wurden.

Gründungsmitglied DOMUS wird seine Schnittstelle im März 2021 als eines der ersten in der AG zur Verfügung stellen. Fest gestecktes Ziel aller anderen Beteiligten ist es, ihre Lösungen bis spätestens Ende des Jahres entwickelt zu haben und so einen systematischen Stammdatenaustausch zwischen den verschiedenen Systemen zu ermöglichen.

Keine Mehrkosten für Verwalter

Ein wesentliches Kriterium der angestrebten Kompatibilität der unter-

schiedlichen Softwarelösungen ist die grundsätzliche Kostenneutralität für Endkunden. Bisher vertraglich individuell vereinbarte Schnittstellengebühren bleiben dadurch unverändert.

Mit ihrem Engagement investieren die an der Arbeitsgemeinschaft Beteiligten bewusst in die Zukunft der Verwalterbranche. Dazu finanzieren sie nicht nur die Analyse der Potenziale für eine mögliche Datenübertragung, die entsprechenden Weichenstellungen innerhalb ihrer Softwarelösungen sowie die Entwicklung technischer Schnittstellen aus eigener Kraft, sondern auch den hierfür erforderlichen personellen Aufwand. Letztlich wollen sie es Verwaltungen zum einen leichter machen, die für ihr Unternehmen idealen Softwarelösungen zu nutzen. Zum anderen wollen sie damit gezielt unterstützend die Digitalisierung der Verwalterbranche vorantreiben.

Von einzelnen Facetten zu ganzheitlichen Lösungen

Individuell entwickelte Programme verschiedener Anbieter, Einzellösungen innovativer PropTech-Unternehmen und breite Produktpaletten organischer gewachsener Softwareanbieter – diese Mischung verschiedenster Marktteilnehmer führt derzeit zu zahlreichen technischen Inselösungen, mit deren Hilfe vielfach nur die Bearbeitung einzelner Digitalisierungsfacetten möglich ist. Auch für Verwaltungen ist eine solche Nutzung nicht der Weisheit letzter Schluss. Es ist allerdings ein notwendiger Zwischenschritt auf dem Weg zur ganzheitlichen Digitalisierung aller maßgeblichen Prozesse. Das ergänzende Puzzleteil auf dem Weg dorthin ist die gezielte und ergebnisorientierte Kooperation der verschiedenen Akteure auf dem Softwaremarkt. Nur so können zukunftsorientierte und umfassende Systemlösungen entwickelt werden, die den Anforderungen des Markts auch künftig standhalten.



WERDEN SIE IMMOBILIENVERWALTER DES JAHRES 2021!

**NACHHALTIGKEIT, EFFIZIENZ & ARBEITS-
PLATZORGANISATION:
DER MODERNE IMMOBILIENMANAGER**

**BEWERBEN SIE SICH BIS ZUM 16. JULI 2021:
WWW.IMMOBILIENVERWALTER-DES-JAHRES.DE**

Zeit sparen & einfach kommunizieren

Beispiele aus der Praxis zeigen, wie vernetztes Arbeiten sich auszahlt.

Von Dr. Ilonka Kunow, Gauting

Das Personal in Immobilienverwaltungen ist im ständigen Austausch – mit Kollegen, Handwerkern, Dienstleistern, Mietern und Eigentümern. An vielen Enden des „Verwalternetzwerks“ entstehen Informationen: Zahlungseingänge, Verbrauchsdaten, Belege. Das verlangt gut organisierte Abläufe. Doch manchmal kommt man einfach nicht mehr hinterher: Notizen gehen in Papierstapeln unter, und wenn es jemanden zu vertreten gilt, müssen Vorgänge erst recherchiert werden.



Petra Mohns, Geschäftsführerin der GWS Hausverwaltung



Rainer Hummelsheim, Geschäftsführer der Domus Hausverwaltung

Eine Datenbasis, kurze Wege

Um Abhilfe zu schaffen, arbeitet die GWS Grundstücks- und Wohnungswirtschafts-Service GmbH aus Bad Kreuznach bereits vernetzt. „Der größte Mehrwert besteht in der Kundenzufriedenheit“, stellt Geschäftsführerin Petra Mohns fest. „Und die Vernetzung ermöglicht es, mehr Einheiten in gleichbleibender Qualität zu betreuen – auch das ist ein Gewinn.“ Verwaltungen müssen zudem immer mehr Informationen und Daten verarbeiten. Man denke an die europäische Energieeffizienzrichtlinie mit den vorgesehenen, zusätzlichen Informationspflichten. Was dazu nötig ist: moderne Technik. Ein ERP-System oder ein digitales Ökosystem, das mit vielen anderen Lösungen zusammenspielen kann, die dem Verwalter weiterhelfen, z. B. Dokumentenmanagementsystem, Mieterportal oder Vermietungslösung. Die Vorteile: Alle, die angeschlossen sind, nutzen die gleiche Datenbasis. Für die ineinandergreifenden Aufgaben und Prozesse gibt es digitale, bequeme, stark automatisierte Standards. Ebenso für die Kommunikation, wenn externe Akteure eingebunden sind. So entstehen neue Wertschöpfungsketten.

Vernetzt arbeiten im ERP-System

Für den Verwalter Rainer Hummelsheim steht ein Motiv im Vordergrund, warum er auf Vernetzung setzt: „Für uns ist es das A und O, weil wir viel Zeit sparen und schneller sind“, sagt der Geschäftsführer der Domus Hausverwaltung GmbH aus Leipzig. „Ich denke dabei nicht in erster Linie an Prozesse. Mir geht es um die Kunden, um die wir uns intensiver kümmern können.“ Mit diesem Anspruch hat er die Kommunikation in seiner Immobilienverwaltung stärker

vernetzt. In sein ERP-System ist Microsoft Outlook tief integriert. „Täglich gehen bei uns 500 Mails ein“, erklärt Hummelsheim. „Um dieses Volumen zu bewältigen, nutzen wir die Outlook-Anbindung in Haufe PowerHaus. Der Versand von Rundmails, die E-Mail-Ablage oder Auswertungen sind damit deutlich einfacher.“ Er strebt eine weitere Vernetzung an, die bei der GWS Hausverwaltung bereits umgesetzt ist: dass die Systeme der Messdienstleister mit dem ERP-System kommunizieren.

Vernetzt mit Eigentümern, Mietern und Dienstleistern

„Am Datenaustausch mit den Abrechnungsdienstleistern lässt sich gut zeigen, wie vernetztes Arbeiten funktioniert“, erklärt Mohns dazu. „Die Daten der Wohnungsnutzer werden automatisch von unserem ERP-System an die Abrechner übermittelt. Auf gleichem Weg fließen die Verbrauchsdaten und -kosten nach Haufe PowerHaus zurück. Wir erzeugen die Nebenkostenabrechnungen per Knopfdruck, das ERP-System fügt selbstständig die Heizkostenabrechnungen und Anschreiben hinzu.“ Genauso zeitsparend geht es weiter. Für die moderne Kommunikation mit Mietern, Eigentümern und Dienstleistern hat die GWS nämlich ein webbasiertes Kundenportal mit Handwerkerkopplung im Einsatz. Auch das kommuniziert mit dem ERP-System: Die Abrechnungen werden automatisch in das Portal hochgeladen. „Früher wurde tagelang Papier zusammensortiert, heute verteilt casavi die Dokumente“, erklärt Mohns. Beachtlich ist nicht nur die Papierersparnis von 200.000 Seiten. „Mindestens eine Vollzeitkraft kann sich dadurch anderen Dingen widmen. Erst 2020 haben wir wieder 800 Einheiten übernommen.“

Das geht nur, weil wir vernetzte Lösungen nutzen.“ Die Dienstleister sind in das Kundenportal eingebunden, was die Schadensmeldungen vereinfacht. Der Mieter erfährt über seine App, dass der Handwerker sich bei ihm melden wird. „Die registrierten Mieter und Eigentümer sind in den ganzen Vorgang einbezogen“, so Mohns. Die Kunden schätzen die Selfservices und kurzen Reaktionszeiten.

Ein Gewinn fürs Team

Mitarbeiter, die vernetzt arbeiten, profitieren besonders. Denn aufwändige Routinen entfallen, was Zeit für andere Aufgaben schafft. Mohns nennt konkrete Vorteile: „Bei uns haben alle den gleichen Zugriff auf die Vorgänge. Fast alle Fragen lassen sich fallabschließend am Telefon beantworten. Das Arbeiten von zu Hause aus ist problemlos möglich. Alle sind begeistert davon.“ Das wiederum nutzt ihrem Unternehmen: „Vernetztes Arbeiten öffnet neue Wege für die Zukunft – und es ist attraktiv für junge Arbeitskräfte wie unsere neue Auszubildende.“

FAKTEN-CHECK FÜR VERWALTUNGEN

- ▲ **Verwalteraufgaben im Fokus:** Das Ökosystem muss die Bedürfnisse des Verwalters in den Mittelpunkt stellen. Kennt der Hersteller seine Anforderungen und Nöte? Kann er langjährige Kundenbeziehungen nachweisen? Ist er in der Branche gut vernetzt?
- ▲ **Wichtige Vernetzungsthemen für Verwalter:** Dokumentenmanagement/revisions sicheres Archiv, Kundenkommunikation, Schadensmeldungen/Instandsetzung, Vermietung. Digitale Services im Objekt wie Schließsysteme und digitales Schwarzes Brett bieten vor allem Mietern und Eigentümern Mehrwerte.
- ▲ **Technische Kompetenz:** Steht der Anbieter für innovative Technologien? Bindet sein Ökosystem die wichtigen Akteure ein, Mieter, Eigentümer, Dienstleister und andere Partner? Sind Branchenstandards integriert, wie der EBICS-Standard für die Kommunikation mit Banksystemen? Kooperiert er mit PropTechs?
- ▲ **Servicewelt:** Nicht jede Kundenanforderung lässt sich durch Technik lösen. Nur mit der entsprechenden Qualifizierung, sei es für die IT-Anwendungen, sei es im fachlichen Bereich, bleiben Verwalter jederzeit handlungsfähig.



SAVE THE DATE

Forum Zukunft VI

13.–14. Oktober 2021 · Weimar

Jetzt schon Termin vormerken und
Zukunft sichern!

wertvolle Impulse · erstklassiges Ambiente
Top-Referenten · spannende Diskussionen

Smarte Gebäudeüberwachung

Wie Gateways & Co. Immobilien intelligenter machen.



Das Gebäude am Potsdamer Platz in Berlin



Ein Gateway wird montiert.



Online-Überwachung der gesamten Liegenschaft

Man muss nicht mehr vor Ort sein, um zu wissen, ob in einem Gebäude alles in Ordnung ist. Ausgestattet mit smarter Technologie, melden sie ihren Status „eigenständig“. Die Verpflichtung, in Wohngebäuden fernablesbare Messtechnik zu verwenden, besteht seit 25. Oktober 2020 – die Energie-Effizi-

enz-Richtlinie (EED) will es so, und spätestens ab 1. Januar 2027 müssen Bewohner monatlich über ihren Verbrauch von Wasser und Energie informiert werden. Das erfordert digitale Netze. In sie lassen sich über die fernablesbare Messtechnik hinaus auch Rauchwarnmelder einbinden. So ist deren jährliche Wartung aus der Ferne und ohne Zutritt zu den Wohnräumen möglich.

Über die gesetzlichen Vorgaben hinaus

Wo Bewohner und Verwaltung von der digitalen Gebäudeüberwachung profitieren, lässt sich auch ein höherer Sicherheitsstandard realisieren. Ein Beispiel dafür

sind Gebäude am Potsdamer Platz in Berlin – viele Etagen aus Glas und Stahl mit hohen Anforderungen an die Sicherheit. Die gewährleistet ein intelligentes Warnsystem mit innovativer Technik: Insgesamt 1.500 Funkrauchwarnmelder wurden hier installiert, und 30 Gateways sorgen zudem für die direkte digitale Kommunikation mit dem zuständigen Sicherheitsservice.

Der Status der Rauchwarnmelder wird in Echtzeit überwacht, im Falle eines Brandes oder einer Störung wird die Sicherheitsfirma vor Ort sofort informiert, um die Situation zu prüfen. Von der effizienten Lösung profitieren alle Beteiligten, Verwaltung und Bewohner, zumal die Vor-



DER AUTOR
ANDREAS
BÖDIGER
Gesellschafter der
Objektus GmbH

kehrungen noch über das hinausgehen, was der Gesetzgeber vorschreibt, und die Sicherheit im Gebäude deutlich erhöhen.

Die Live-Überwachung des Rauchwarnmelder-Status' ist dabei erst der Anfang: Über Gateways lassen sich viele weitere Bereiche überwachen – zum Beispiel ob in leerstehenden Wohnungen Wasser verbraucht wird, womit sich Wasserschäden vermeiden lassen.

Wie die Intelligenz ins Haus kommt

Ähnlich, wie im privaten Gebrauch der Router die Verbindung zum Internet herstellt, vernetzen auch Gateways entsprechend ausgestattete Geräte der Gebäudetechnik mit dem Internet. Wenig Vorteile bietet dies, wenn per Vertragsbindung an einen Dienstleister oder mangels Systemoffenheit Gateways nicht miteinander kompatibel sind, oder weil smarte Geräte nur für begrenzte Anwendungen

konfiguriert sind. Vertragliche Flexibilität und eine entsprechende technische Ausstattung der Geräte sind Grundvoraussetzungen für eine komfortable Umsetzung der Fernüberwachung von Gebäuden – und übrigens auch für die Optimierung von Kommunikationsprozessen.

Ein Beispiel: Der Defekt eines Aufzugs wird digital aus dem Gebäude an die Verwaltung gemeldet. Diese unterrichtet alle Bewohner zugleich über den Reparaturtermin, beispielsweise über den digitalen Hausaushang oder das Mieterkommunikationsportal. So wissen alle Bescheid, ohne die üblichen zahllosen Telefonate und E-Mails.

Was Sensoren leisten können

Digitale Sensoren und Services decken viele Bereiche der Gebäudeüberwachung ab und dienen damit der Prävention und Früherkennung von Schäden, beispielsweise durch aufsteigende Feuchtig-

keit aus dem Estrich, die unentdeckt zu Schimmelbildung oder Korrosion führen kann. Auch Leckagen an Rohrleitungen und Überflutungen, etwa durch Grundwassereintritt sind detektierbar. Bei modernen Heizungsanlagen ist die Fernüberwachung fast schon Standard, sodass Ausfälle frühzeitig erkannt und Störungen umgehend behoben, wenn nicht gar vermieden werden können. Im Außenbereich warnen Temperatur- und Luftfeuchtigkeitssensoren vor Glatteisgefahr auf Verkehrsflächen. Bewegungssensoren an Schachtdeckeln erkennen, wenn sie sich öffnen und warnen vor Gefahren durch Extremwetter oder Diebstahl. Und selbst die Luftfeuchte lässt sich überwachen. Das Monitoring schlägt Alarm, wenn sie zu lange zu hoch ist, meist ein Zeichen für mangelhafte Lüftung oder Anlagenausfall und häufig gefolgt von Schimmelpilzbildung, Sanierungsbedarf und Mietminderungen. Aber: Gefahr erkannt, Gefahr gebannt.



Schöne Fassade. Aber jetzt zählen die inneren Werte!

Glasfaser bis in die Wohnung macht für Ihre Bewohner und den Immobilienwert den Unterschied. Jetzt kostenfreie Objektbesichtigung sichern.

Jetzt kommt es auf die inneren Werte an! Nur Highspeed-Internet kann mit dem Rhythmus unserer Zeit mithalten und mit den Erwartungen Ihrer Bewohner. Die beste Garantie dafür ist Glasfaser bis in jede Wohnung. Ihr zuverlässiger Begleiter auf dem Weg dorthin heißt M-net. Setzen Sie mit uns auf FTTH: Mehr Werte für alle. Weniger Aufwand für Sie.



Jetzt kostenfreie Objektbesichtigung sichern: m-net.de/ftth

Ein Unternehmen der SW//M

Mehr Bandbreite

Die Modernisierung der Umlagefähigkeit von Anschlusskosten würde den Ausbau des Glasfasernetzes beschleunigen.

Auf dem Weg zu einem flächendeckenden Glasfasernetz in Deutschland liegt noch viel Arbeit vor uns. Doch es gibt auch Fortschritte zu verzeichnen. Laut der Marktanalyse des Bundesverband Breitbandkommunikation (BREKO) weist Deutschland europaweit das fünftgrößte Wachstum bei der Zahl von Glasfaseranschlüssen bis in die Gebäude (FTTB-/H) auf. Ende 2019 waren 13,5 Prozent aller Haushalte hierzulande ans Glasfasernetz angeschlossen. Bis Mitte 2020 war der Anteil auf 15 Prozent gestiegen. Der BREKO vertritt mehr als 215 Telekommunikationsnetzbetreiber. Sie sind heute für 60 Prozent der in Deutschland verfügbaren Glasfaseranschlüsse verantwortlich. Die Unternehmen, zu denen auch viele Energieversorger und Stadtwerke



DER AUTOR
DR. STEPHAN
ALBERS
Geschäftsführer
des BREKO
Bundesverband
Breitbandkommunikation e. V.

Offene Netzzugänge und eine zeitliche Begrenzung als Voraussetzung für die Umlagefähigkeit der Kosten auf die Mieter gesetzlich regeln.

gehören, bauen und betreiben hochleistungsfähige Glasfasernetze bis in die Gebäude und Wohnungen und damit die zukunftssichere und nachhaltige digitale Infrastruktur für schnelles Internet. Um den Ausbau weiter zu beschleunigen und zu vereinfachen, setzt sich der BREKO für eine Veränderung der gesetzlichen Rahmenbedingungen ein.

Kernforderungen zur Gesetzesnovelle

Derzeit läuft das Gesetzgebungsverfahren für eine grundlegende Überarbeitung des Telekommunikationsgesetzes. Das Telekommunikationsmodernisierungsgesetz (TKMoG) schafft die rechtlich-regulatorische Grundlage für die entscheidende Phase des Glasfaserausbaus. Dabei gilt es einerseits, den Weg für weitere Investitionen in Glasfasernetze zu ebnen und gleichzeitig faire Wettbewerbsbedingungen zu schaffen. Es ist geplant, dass der Bundestag das Gesetz Mitte April beschließen wird. Im Mai soll dann der Bundesrat zustimmen.

Der BREKO setzt sich dafür ein, dass das Gesetz noch in dieser Legislaturperiode verabschiedet werden kann.

Investitionsanreize schaffen

Ein wichtiges und viel diskutiertes Thema im Rahmen der Modernisierung des Telekommunikationsgesetzes ist die Umlagefähigkeit der Kosten des Breitbandanschlusses. Lange Zeit konnten Vermieter die Kosten für die Verlegung von Fernsehkabeln auf die Mieter umlegen – ein Relikt aus der Förderung von TV-Kabeln der Achtzigerjahre. In der Debatte um das TKMoG steht die Frage im Raum, ob diese Möglichkeit bestehen bleibt, gänzlich gestrichen wird oder modernisiert werden soll. Für den BREKO wäre eine modernisierte Umlagefähigkeit ein wichtiger Schritt, um den Anschluss von Mehrfamilienhäusern an echte Glasfasernetze voranzutreiben. Nach Vorschlag des Verbandes soll ein Hauseigentümer die Kosten dann auf die Mieter umlegen dürfen, wenn die Glasfaser bis mindestens in



das Gebäude reicht und gleichzeitig für andere Anbieter ein offener Netzzugang besteht, der es ihnen ermöglicht, den Kunden über das neue Glasfasernetz eigene Dienste anzubieten. Die Umlagefähigkeit sollte außerdem auf sieben Jahre beschränkt werden. Der Vorschlag schafft zum einen Investitionsanreize für den Glasfaserausbau in Mehrfamilienhäusern und wertet diese im gleichen Zuge auf. Für Mieterinnen und Mieter eröffnet sich ein Angebot aus vielfältigen Diensten unterschiedlicher Anbieter. Zusätzlich profitieren sie von einer nachhaltigen Infrastruktur, die ihnen langfristig die notwendigen Bandbreiten für Homeoffice, Videokonferenzen oder

Online-Streaming zur Verfügung stellt. Der Wohnungswirtschaft kommt hierbei eine entscheidende Rolle zu. Dem Eigentümerverband Haus & Grund zufolge gibt es in Deutschland knapp 22 Millionen vermietete Wohnungen. 12,5 Millionen davon wären von einer modernisierten Umlagefähigkeit betroffen. Die Zahlen verdeutlichen, welches Potenzial Deutschlands Mietwohnungen unter investitionsfreundlichen Bedingungen für den Glasfaserausbau bergen.

Genehmigungsverfahren beschleunigen

Auch die Beschleunigung und Berechenbarkeit der Dauer von Genehmigungsverfahren sind wichtige Faktoren für

Enormes Potenzial in Mietwohnungen: Der Wohnungswirtschaft kommt beim Glasfaserausbau eine entscheidende Rolle zu.

einen zügigen Ausbau von Glasfasernetzen. Je nach Art des Ausbauprojekts sind vielfältige Genehmigungen aus unterschiedlichen Sektoren wie Naturschutz, Denkmalschutz, Gewässerschutz sowie verkehrsrechtliche Anordnungen erforderlich. Das sogenannte „One-Stop-Shop-Prinzip“ sieht die Einrichtung einer koordinierenden Stelle auf kommunaler Ebene vor, die dafür Sorge trägt, dass die behördlichen Genehmigungen innerhalb der gesetzlich vorgesehenen Frist von drei Monaten erteilt werden. Solche One-Stop-Shops für schnellere Genehmigungsverfahren sind nach derzeitigem Stand im TKMoG enthalten. Um deren Effektivität noch weiter zu erhöhen, fordert der BREKO zusätzlich eine ausschließlich digitale Abwicklung sämtlicher Antrags- und Genehmigungsverfahren.

Alternative Verlegemethoden stärker nutzen

Der stärkere Einsatz alternativer Verlegemethoden birgt großes Potenzial für einen schnelleren und einfacheren Glasfaserausbau. Beim Spülbohrverfahren etwa wird mit Hilfe eines Wasserstrahls ein unterirdischer Hohlraum erzeugt, in dem die Glasfaser verlegt werden kann. So lassen sich beispielsweise Bereiche

überbrücken, die nicht aufgebohrt werden können, etwa Autobahnen, Bahnlinien oder Häuserzellen. Leider werden diese und eine Reihe weiterer mittlerweile lang bewährter Verfahren von Kommunen noch sehr unterschiedlich bewertet. Was in einem Landkreis genehmigt wird, kann von Behörden wenige Kilometer weiter schon abgelehnt werden. In der aktuellen Version des TKMoG werden die alternativen Verlegemethoden gestärkt. Vereinfacht ausgedrückt: Sie müssen genehmigt werden, wenn keine triftigen Gründe dagegensprechen. Der BREKO fordert dagegen die Anerkennung alternativer Verlegemethoden als Standardverfahren.

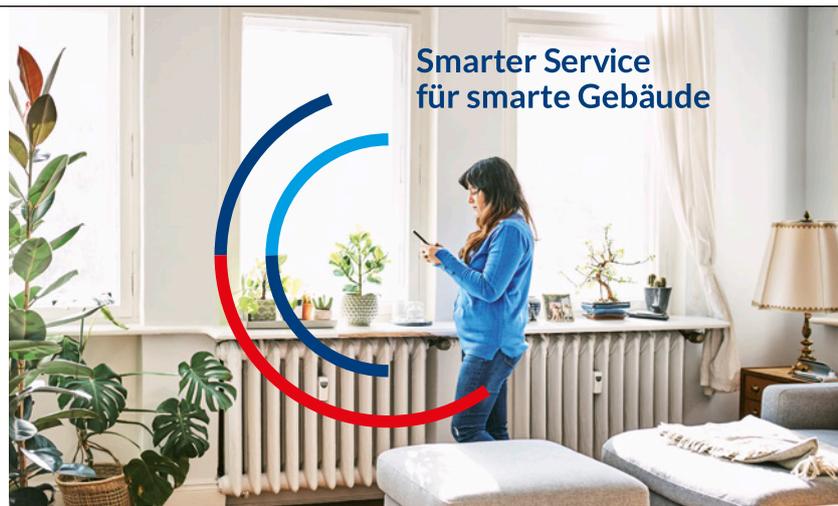
Anreize für die Wohnungswirtschaft schaffen

Insgesamt sieht der BREKO positive Impulse im TKMoG. Die Möglichkeiten für eine Beschleunigung des Glasfaserausbaus sollten allerdings noch deutlich stärker ausgeschöpft werden, insbesondere durch eine modernisierte Umlagefähigkeit. Dadurch könnte ein Anreiz für Hauseigentümer geschaffen werden, ihre Immobilien mit zukunftssicheren Glasfaserinfrastrukturen auszustatten und damit gleichzeitig den Wert der Immobilien zu steigern.



Weniger Aufwand und mehr Komfort

Mit unseren Services rund um Messdienstleistung, Rauchwarnmelder und Smart Building haben wir es uns auf die Fahne geschrieben, den Arbeitsaufwand der Hausverwalter zu reduzieren und den Bewohnern mehr Sicherheit zu bieten.



Smarter Service
für smarte Gebäude

Auf dem Weg in eine klimaneutrale Zukunft

Unterjährige Verbrauchsinformationen für Wohnungsnutzer sind ein wichtiger Schritt zum Ziel.



Wer seine Verbrauchsdaten monatlich direkt aufs Handy bekommt, geht mit Energie und Wasser sparsamer um.

Energie und Gebäudefunktionen online im Blick

Detaillierte Verbrauchsinformationen unterstützen nicht nur Wohnungsnutzer, sondern auch Wohnungsunternehmen und Verwaltungen beim Einsparen von Energie und CO₂. Per E-Monitoring wird die Verbrauchsentwicklung von Heizung, Warm- und Kaltwasser auf verschiedenen Ebenen monatlich angezeigt, womit auch der Erfolg energetischer Sanierungsmaßnahmen am Gebäude dokumentiert wird.

Darüber hinaus lassen sich auch andere Gebäudefunktionen aus der Ferne kontrollieren. Das Service-Modul Minol Connect Insights ermöglicht es mit entsprechenden Sensoren, etwa auch Brandschutztüren, Garagentore und Parkplätze aus der Ferne im Blick zu behalten.

Kohlenstoffdioxid, also CO₂ einzusparen, das ist wie in vielen Branchen auch in der Wohnungswirtschaft das Gebot der Stunde. Für den Gebäudesektor sind die Klimaschutz-Ziele besonders ehrgeizig gesteckt, entfallen doch derzeit in Deutschland jährlich 117 Millionen Tonnen CO₂ allein auf die Beheizung von Gebäuden. Das Klimapaket der Bundesregierung sieht vor, diese Emissionen bis zum Jahr 2030 auf 70 Millionen Tonnen zu senken, 2050 soll Klimaneutralität im Gebäudebestand erreicht sein.

Im Zuge des Megatrends „Neo-Ökologie“ durchläuft die Gesellschaft einen enormen Veränderungsprozess, hin zum nachhaltigen, ressourcenschonenden Konsum, und das wird auch für Immobilienunternehmen zum entscheidenden Wirtschaftsfaktor. Minol unterstützt Kunden durch Digitalisierung und Vernetzung dabei, ihr Geschäftsmodell entsprechend anzupassen.

Bewohner einbeziehen

Im Grunde geht es um die energetische Qualität von Gebäuden, aber auch um das Verbrauchsverhalten der Bewohner. Vermieter und Verwalter können den bewussten Umgang mit Energie gezielt fördern, indem sie Nutzern Verbrauchsinformationen eng getaktet zur Verfügung stellen. Die neue EU-Energieeffizienzrichtlinie (EED) gewährt Hausbewohnern spätestens zum 1. Januar 2027 das Recht auf mindestens monatliche Verbrauchsinformation. Voraussetzung dafür ist fernauslesbare Messtechnik wie beispielsweise das Funktionssystem Minol Connect. Verbrauchsinformationen können per E-Monitoring sogar über eine App auf mobilen Endgeräten bereitgestellt werden.

FAZIT

Klimaschutz im Gebäudesektor bedeutet weit mehr, als Immobilien in eine Dämmschicht einzupacken. Wohnungsunternehmen können das Thema ganzheitlich angehen, indem sie sich nicht auf Maßnahmen am Gebäude beschränken, sondern weitere Aspekte mit einbeziehen – vom Verbrauchsverhalten der Bewohner bis zur emissionsfreien Mobilität im Quartier. Neo-Ökologie geht dabei mit dem Megatrend Digitalisierung und Vernetzung einher.



DER AUTOR
JENS WIERICHS
Leiter Produktmanagement und Projekte der Minol-ZENNER-Gruppe
www.minol.de

Anbieteroffen. Leistungsfähig. Kein Abnahmezwang.

Glasfaser.

Jetzt mit #DABEI sein.



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

Direkt
beraten lassen:

**0800
33 03333**

Glasfaser bis ins Haus und in die Wohnung

Das ist die Lebensader Deutschlands.

Gemeinsam mit der Wohnungswirtschaft möchten wir die digitale Grundversorgung in Deutschland sicherstellen. Neben der Versorgungssicherheit haben der Werterhalt der Immobilie, der Standortvorteil und die Zufriedenheit der Mieter höchste Priorität.

Wann kann Ihre Immobilie angeschlossen werden?

Rufen Sie uns an oder informieren Sie sich auf www.telekom.de/wohnungswirtschaft
Seien auch Sie jetzt mit #DABEI! Gemeinsam für Deutschland. Glasfaser für Deutschland.

Verbrauchsdaten stets im Blick

Home-App und Bewohnerportal als Paket für die unterjährige Verbrauchsinformation



Die novellierte EU-Energieeffizienzrichtlinie (EED) verpflichtet Immobilieneigentümer und -verwaltungen künftig dazu, Bewohner ihrer Liegenschaften unterjährig über deren Energie- und Wasserverbräuche zu informieren. Um das Verfahren zu erleichtern, bietet die Kalorimeta GmbH, ein Unternehmen der noventic group, Kunden zwei praktische Plattformen an: die KALO Home-App und das Bewohnerportal.

Dänisches Know-how im bundesweiten Einsatz

Apps gehören mittlerweile zum Alltag. Doch eine, die Energie- und Wasserverbräuche anzeigt und Tipps zum Einsparen gibt, gab es hierzulande lange Zeit nicht. Um das zu ändern, reiste eine kleine Delegation von KALO-Experten Ende 2016 zum dänischen Tech-Unternehmen KeepFocus im jütländischen Silkeborg. Die Kollegen dort präsentierten dem Besuch aus Deutschland ein Display, das bereits in zahlreichen dänischen Wohnungen installiert worden war. Darauf konnten die Bewohner ihre Verbräuche zu Hause abrufen. „Wir haben das Potenzial sofort erkannt und wussten, dass wir so etwas auch in Deutschland umsetzen müssen“, erzählt Thomas Kode, KALO-Experte für digitale Lösungen. „Klar war auch, dass wir noch einen Schritt weitergehen und das Ganze über eine App auf dem Smartphone abbilden wollten.“ Zurück in Hamburg machten sich die Fachleute ans Werk und

bekamen dabei alsbald Unterstützung von den Entwicklern der 2017 gegründeten KeepFocus Deutschland GmbH, die ebenfalls Teil der noventic group wurde und heute beyonnex.io heißt. Es gab einige Bereiche, die z. B. aufgrund der regulatorischen Vorgaben in Deutschland angepasst oder auch neu entwickelt werden mussten.

„Ziel war es, eine Anwendung anzubieten, die einfach zu handhaben ist. Damit die Bewohner mit den Informationen etwas anfangen und ihr Verbrauchsverhalten optimieren können, sollten nicht nur die Verbräuche dargestellt werden. Wir wollten auch einen Kontext schaffen“, erklärt Thomas Kode. „So können die Bewohner nun ihre aktuellen Verbräuche mit Daten aus der Vergangenheit und mit den anonymisierten Verbrauchsdaten anderer App-Nutzer vergleichen. Ergänzt werden diese Funktionen um entsprechende Energiespartipps, etwa in Form von Hinweisen zum richtigen Heizen und Lüften, die wir in die App integriert haben.“ Zudem wurde ein Online-Portal für Bewohner entwickelt, das Nutzern ebenfalls die Möglichkeit bietet, ihre Daten einzusehen. Beide Plattformen gehören zum Gesamtpaket, das KALO zur Unterjährigen Verbrauchsinformation (UVI) anbietet.

Um der Verpflichtung gerecht zu werden, ist nicht nur Umdenken gefordert, es besteht auch Handlungsbedarf. Bis Ende 2026 müssen alle Wohnungen mit fernauslesbaren Geräten und entsprechender Infrastruktur ausgerüstet sein. Die Daten, die die Funk-Messgeräte sammeln, müssen aber auch sichtbar gemacht und Bewohnern möglichst einfach zur Verfügung gestellt werden. Die nun geschaffenen Plattformen gestalten die Umsetzung der UVI für Verwalter und Nutzer komfortabel: Einmal gebucht, kümmert sich KALO um die EED-konforme Bereitstellung der Daten. Bewohner können ihre Verbrauchsdaten jederzeit abrufen und ggf. ihr Nutzungsverhalten optimieren. Das spart nicht nur Geld, sondern leistet auch einen Beitrag zum Klimaschutz.



DIE AUTORIN
LENA FRITSCHLE
Referentin Verbände & Medien bei KALO
eed.kalo.de



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
Vorstandsvorsitzender: Werner Merkel

Verband der Immobilienverwalter Niedersachsen / Bremen e. V.

Warmbüchenstr. 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.

Vaalser Straße 148 • 52074 Aachen
Tel. 0241 51835040
info@vdiv-nrw.de • www.vdiv-nrw.de
Vorstandsvorsitzender: Dr. Michael Casser
Stv. Vorsitzender: Dr. Klaus Vossen

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 255070
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:
Klausener Straße 35 • 39112 Magdeburg
Tel. 0391 5558948
info@vdiv-sa.de • www.vdiv-sa.de
Geschäftsführender Vorstand:
Mirko Wild
Vorsitzender: Axel Balzer

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: Holger Zychski

Impressum

Herausgeber:	Verband der Immobilienverwalter Deutschland e. V. (VDIV Deutschland) Leipziger Platz 9 10117 Berlin Tel.: +49 30 3009679-0 Fax: +49 30 3009679-21 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 Fax: +49 89 4705364 info@avr-verbeagentur.de www.avr-verbeagentur.de redaktion@vdivaktuell.de www.vdivaktuell.de
Geschäftsführung:	Thomas Klocke
Redaktionsleitung:	Andrea Körner koerner@vdivaktuell.de
Projektleitung:	Anita Mayrhofer amayrhofer@avr-verbeagentur.de
Redaktionsbeirat:	Dr. Michael Casser, Steffen Haase, Wolfgang D. Heckeler, Martin Kaßler, Wolfgang Mattern
Autoren dieser Ausgabe	Denis Agca, Dr. Stephan Albers, Fabian Bender, Andreas Bödiger, Michael Emig, Dr. Antje Fitzner, Lena Fritschle, Marco Geist, Heike Gündling, Steffen Haase, Markus Herrmann, Prof. Dr. Florian Jacoby, Martin Kaßler, Andrea Körner, Stephanie Kreuzpaintner, Dr. Ilonka Kunow, Henrik Mortensen, Bernd Nixdorf, Dr. Stefan Ollig, Judith Pfeffing, Peter Schindlmeier, Ulrich Stuke, Jens Wierichs, Filip Winkler
Verkaufsleitung:	Harald Huber Tel.: +49 89 419694-32 hhuber@avr-verlag.de
Art Direction und Bildredaktion:	Patricia Fuchs
Grafik:	Anna Spinnen-Riemath
Composing:	Udo Karohl
Titelbild:	© ezps / 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 2021

HAUFE.

DIE ZUKUNFT DER WOHNUNGSWIRTSCHAFT?

Mobil, vernetzt, automatisiert.



Das webbasierte Cloud-ERP-System Haufe axera eröffnet Ihnen alle Möglichkeiten einer webbasierten Arbeitswelt – von der unkomplizierten mobilen, geräteunabhängigen Nutzung über automatisierte Arbeitsabläufe bis hin zur Vernetzung mit Kunden, Partnern und Dienstleistern.

Haufe axera.
Kann heute schon morgen.

Jetzt informieren unter
www.axera.de/das-cloud-erp

