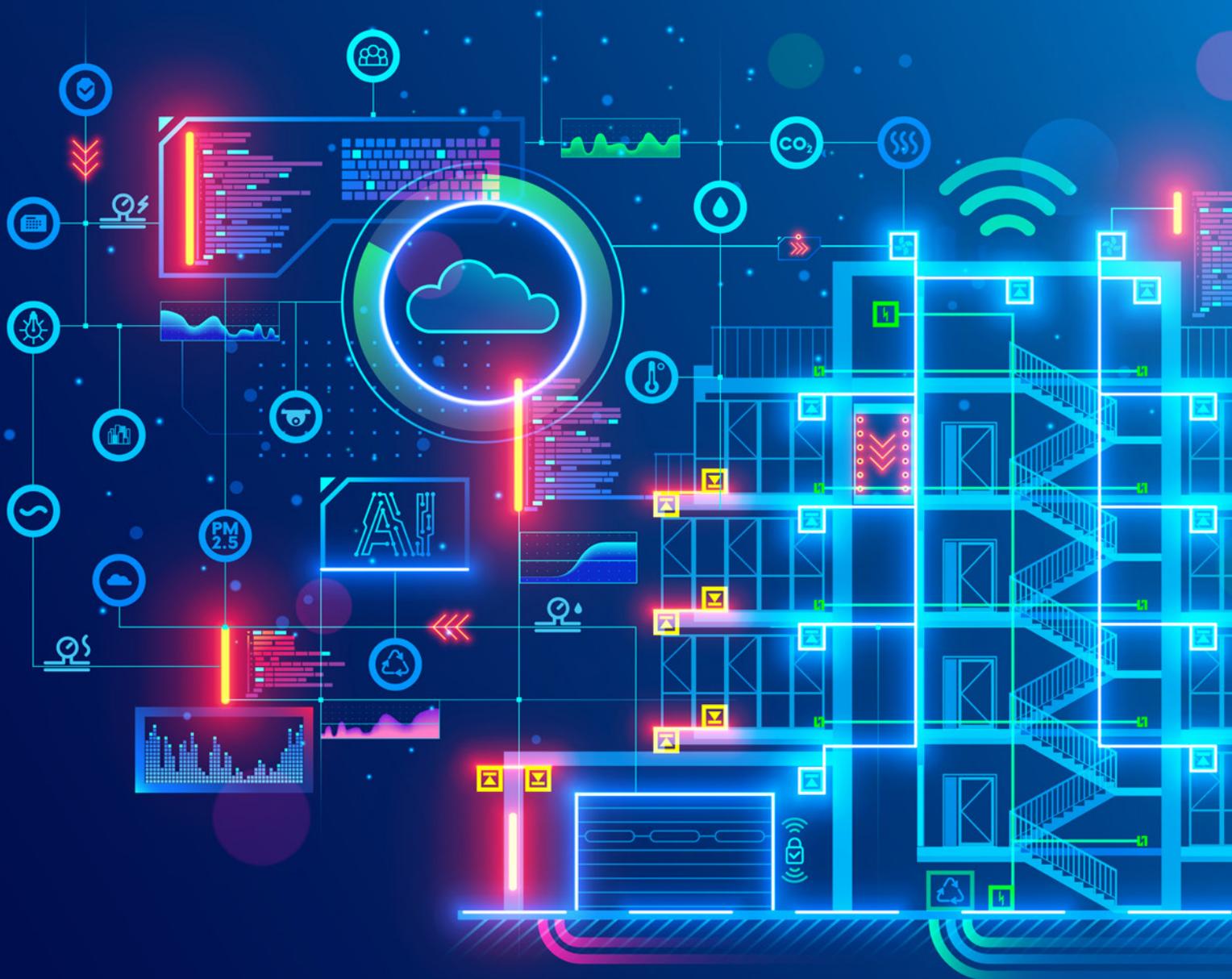


VDIV DIGITAL 2022

VDIVAKTUELL – SONDERPUBLIKATION IMMOBILIENVERWALTUNG DIGITAL

Optimal aufgestellt

Mit smarterer Technologie und digitalen Tools
Vorteile nutzen und auf Erfolgskurs bleiben



Glasfaser bis in die Wohnung

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

**Kostenfreien
Vor-Ort-Termin
vereinbaren**

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



m-net.de/ftth

M-net



LIEBE LESERIN, LIEBER LESER,

Digitalisierung ist mehr als nur das Senden von E-Mails statt Briefen, das Sprechen via Videocall statt Telefon und das Scannen von Dokumenten statt sie zu kopieren. All das ist gut und wichtig, aber es geht um mehr. Es geht um eine **digitale Transformation**, um Prozesse und den sogenannten **Digital Change**.

Digitalisierung bedeutet nicht, analoge Prozesse digital abzubilden. Das wird viel zu oft gemacht, dabei werden Zeit und Ressourcen verschwendet. Man spricht von Digitalisierung und hat nur digitalisiert, aber nicht transformiert, der Prozess wurde nicht neu durchdacht, nicht aus dem Ist-Zustand herausgehoben. Die digitale Transformation ist ein **fortlaufender und tiefgreifender Veränderungsprozess**. Wir helfen Ihnen dabei.

In dieser Ausgabe der **VDIV**DIGITAL erhalten Sie Anregungen zur digitalen Verwaltung und Ertragsoptimierung durch Digitalisierung, aber auch zur Einführung eines digitalen Prozesshandbuchs, Sie lesen über intelligente

Vernetzung und Automation sowie über die Qualifizierung der Mitarbeitenden – und wie das gefördert werden kann.

Auch die Themen Website und Social Media finden Platz in der **VDIV**DIGITAL. Wir zeigen Ihnen ab dieser Ausgabe wichtige Inhalte zum Aufbau Ihrer Website und liefern Informationen zur Nutzung der Social Media-Kanäle.

Transformieren Sie Ihr Unternehmen und führen Sie es in eine gesicherte Zukunft.

Herzliche Grüße
Ihr

Martin Kaßler
Geschäftsführer
Verband der Immobilienverwalter Deutschland e. V.

Inhalt

Verwaltung digital

- 6 Begeisterung für Digitalisierung**
Der Schlüssel zum Erfolg
- 10 Werkzeug der digitalen Transformation**
Das Prozesshandbuch
- 13 Verwalterwechsel leicht gemacht**
Mit Hilfe moderner Software
- 14 Ertragsoptimierung**
Digitalisierung macht's möglich
- 18 Digitale Belege**
Einsicht in elektronischer Form
- 20 Abstimmungs-App**
Die Lösung für alle WEG-Beschlüsse
- 21 Mit Fördergeldern wachsen**
Für Superkräfte im Team

Medien & Datenschutz

- 24 Datenschutz und Internet**
Ein kurzer Handlungsleitfaden
- 28 Cyber-Kriminalität**
Unterschätzte Gefahr in der Immobilienverwaltung
- 29 Hausverwalter und Social Media**
Tipps für eine erfolgreiche digitale Kommunikation
- 32 Social-Media-Potenziale nutzen**
Teil 1: LinkedIn

Digitale Gebäudetechnik & Infrastruktur

- 36 Zur Medienversorgung von Immobilien** Das Recht auf Glasfaser
- 38 Digitalisierung im Wohngebäude** Was kommt auf die Branche zu?
- 40 Abrechnung der Heiz- und Betriebskosten** Von analog zu digital
- 42 Fokus auf Digitalisierung** Erleichterung durch smarte Haustechnik



HALLO? BIN SCHON DA!

Jetzt das NEUE
Pantaenius-Kundenportal
nutzen und Zeit sparen!

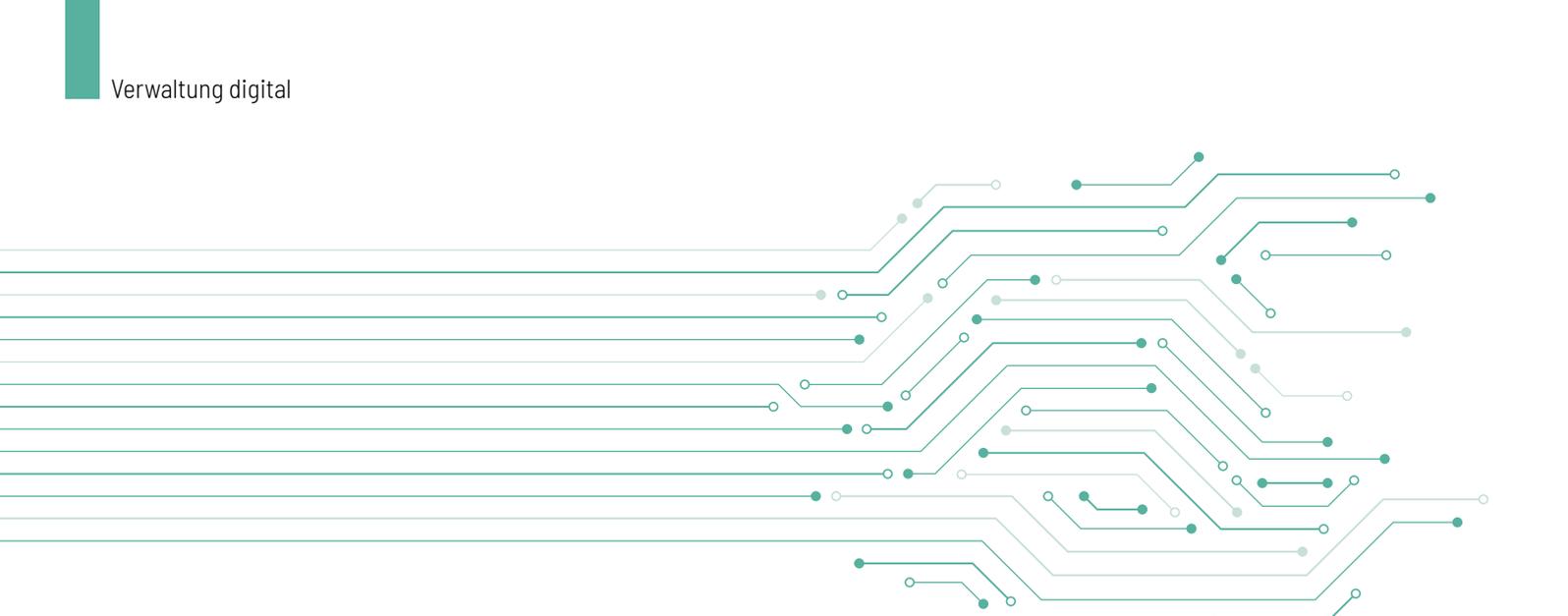


pantaenius.eu/immo



PANTAENIUS
VERSICHERUNGSMAKLER

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



Der „Funke der Digitalisierung“

Die passende Software ist nur ein Faktor

Die Herausforderungen für die Verwalterbranche sind groß: Sei es die Transformation und stetige Optimierung der Geschäftsprozesse im Zuge der Digitalisierung, der Fachkräftemangel, der auch vor den Verwaltungen keinen Halt macht, oder die Wandlung des eigenen Unternehmens in einen modernen, zukunftsorientierten und agilen Betrieb. Um all diese Aufgaben erfolgreich zu meistern und am Puls der

Zeit zu bleiben, benötigen Verwaltungen eine zielgerichtete und erfolgsorientierte Zukunftsstrategie, die über den bloßen Einsatz einer Verwaltungssoftware weit hinausgeht.

Der Einzug digitaler Systeme in die alltäglichen Geschäftsprozesse erfolgte in vielen Immobilienverwaltungen schleichend – meistens in Form eines ERP-Systems. Ist diese Basislösung etabliert, folgen Software-

Systeme für das Kundenbeziehungsmanagement (sogenannte CRM-Systeme). Hiermit sind auch Anwendungen mit sichtbarem Mehrwert für die Mieter möglich – beispielsweise die Bereitstellung individualisierter Mieterportale mit dem Logo und der gewünschten Farbwelt der Verwaltung. Neben schnelleren Bearbeitungszeiten und einer Verbesserung der Dienstleistungen gehen derartige Portale häufig auch mit einer Erweiterung der angebotenen Dienstleistungen einher. Die Kunden haben den Eindruck, eine hochmoderne, digitale Immobilienverwaltung zu nutzen und die Verwaltungen sind von ihrer Fortschrittlichkeit überzeugt.

Kaltes Wasser statt natürlicher Optimierung

Das Problem bei einem derartigen Vorgehen ist häufig, dass neue Mechanismen nicht durch ihre Vorzüge überzeugen, um die alltäglichen Abläufe sozusagen „auf natürlichem Wege“ zu optimieren, sondern dass die Digitalisierung der Geschäftsprozesse meist nach Beschluss durch die Geschäftsführung schlicht umgesetzt wird. Nach einem auf dem Reißbrett entworfenen Zeitplan werden Systemlösungen installiert und die Mitarbeiter sprichwörtlich „ins kalte Wasser geworfen“.

DIE AUTORIN



Stephanie Kreuzpaintner

Digitalisierungsexpertin und seit 2014 Vorstand der DOMUS Software AG

Qualifiziertes Personal durch Digitalisierung umso wichtiger

Entgegen der häufig verbreiteten Meinung, durch die verstärkte Nutzung technischer Lösungen würden die Mitarbeiter eher zweitrangig, steht für viele Experten fest: Die Digitalisierung der Immobilienverwaltung macht qualifiziertes Personal nicht weniger wichtig, sondern umso wertvoller. So weisen die technischen Entwicklungen beispielsweise den Weg in Richtung der Automatisierung ganzer Prozessketten. Das Weiterleiten von E-Mails an den zuständigen Sachbearbeiter wird mit derartigen Anwendungen schon bald Geschichte sein. Abfällig als „Praktikantentätigkeiten“ bezeichnete Aufgaben, wie das Kopieren von Rechnungen, die Pflege der Ablage oder das Archivieren wichtiger Belege gehören schon heute in vielen Verwaltungen der Vergangenheit an. In einigen Jahren sind sogar bereits „lernende Systeme“ denkbar, die Prozesse – beispielsweise innerhalb der E-Mail-Kommunikation einer Verwaltung – selbsttätig erkennen und die Nachrichten entsprechend archivieren und weiterleiten.

Doch wer soll diese Software-Lösungen bedienen? Wer meint, er investiert in ein entsprechendes IT-System und engagiert für deren Betrieb einen Fachmann, wird bald feststellen, dass dieses Modell an Grenzen stößt. Zum einen hat der Fachmann für Digitales meist wenig Ahnung von Immobilienverwaltung, zum anderen ist die Belegschaft auf einen Schlag überraschend unterbeschäftigt – schließlich wollen auch Software-Systeme gepflegt werden. Eine rein technische Schulung der Mitarbeiter reicht zur Zündung des „digitalen Strohfuehers“ aber meist nicht aus. Die Mitarbeiter müssen mitgenommen werden in eine neue Ära der Unternehmensführung – das klingt hochtrabend. Doch genau das trifft den Kern einer erfolgreichen Digitalisierung.

Neue Software mit frischem Mindset

Um eventuellen Missverständnissen vorzubeugen: Natürlich müssen digitale Prozesse zu einem bestimmten Zeitpunkt eingeführt und hierfür auch von der Geschäftsführung politisch gewollt sein. Gleichzeitig ist der Umstieg auf digitale Bearbeitungsprozesse allein aus marktwirtschaftlicher Perspektive auch für

Wir sind die Glasfaser-Experten.

**Für mehr Bandbreite.
Für mehr Leistung.**

Wir realisieren digitale und multimediale Medienversorgungen.

Individuell mit der für Sie passenden Technologie.

Stabil und sicher bis ins Haus. Direkt in die Wohnung.

Für die Zukunft Ihrer Immobilie und die Zufriedenheit der Bewohner.

Analyse und Beratung zu Glasfaserlösungen in Ihren Liegenschaften.

Terminvereinbarung unter:

wohnungswirtschaft@pyur.com oder telecolumbus.com.

PYUR

Internet • TV • Telefon



PYUR ist eine Marke von

telecolumbus



Der Weg in ein ausschließlich digitalisiertes Unternehmen ist weit und nie wirklich abgeschlossen.

kleinere Verwaltungen zu einer echten Notwendigkeit geworden. Wird der Schritt in ein neues – digitales – Zeitalter der Immobilienverwaltung jedoch vollzogen, hat dies nicht nur Folgen für die alltäglichen Arbeitsabläufe im Unternehmen. Der Schritt in die Zukunft muss mit einer generellen Erneuerung der Unternehmensstruktur einhergehen. Starre Hierarchien und eine Stechuhmentalität aus Industrialisierungszeiten gehören in digitalen Unternehmen der Vergangenheit an.

Digitale Unternehmen sind geprägt von der Selbstbestimmtheit ihrer Mitarbeiter. Durch die technischen Möglichkeiten, anstehende Aufgaben auch von zu Hause aus zu erledigen, erhalten die Mitarbeiter eine größere Flexibilität – und gleichzeitig eine größere Eigenverantwortung. Ausschlaggebend für eine erfolgreiche Kundenbetreuung ist dabei nicht nur eine zentrale und ortsunabhängig erreichbare Datengrundlage für alle zuständigen Mitarbeiter. Auch regelmäßige Meetings der unterschiedlichen Projektgruppen sind für eine agile Unternehmensführung unentbehrlich. Selbstverständlich ist auch die Etablierung geeigneter Controlling-Maßnahmen wichtig, dennoch sind Geschäftsführer agiler Unternehmen nicht mehr als Kontrollinstanz ihrer Mitarbeiter tätig. Zur Erfolgskontrolle der einzelnen Mitarbeiter werden vielmehr individuelle Ziele für einen bestimmten Arbeitszeitraum vereinbart, die eigenverantwortlich erreicht werden sollten. In regelmäßigen Intervallen werden die erbrachten Leistungen analysiert, mit dem Mit-

arbeiter besprochen und gegebenenfalls angepasst. Für den optimalen Einsatz eines jeden Mitarbeiters empfiehlt sich eine regelmäßige Analyse des Teams – sei es hinsichtlich individueller Stärken und Schwächen der einzelnen Mitarbeiter sowie auch der Teamdynamik im Allgemeinen.

Begeisterung für Digitalisierung als Schlüssel zum Erfolg

Der Weg in ein wirklich digitalisiertes Unternehmen ist weit und nie wirklich abgeschlossen. Die Etablierung gewisser technischer Standards bildet dabei jeweils die Grundlage zur Nutzung der technischen Möglichkeiten von morgen. Doch diese technischen Lösungen tragen zu weit mehr bei als zu bloßen Arbeitererleichterungen – sie verändern das Verwaltergeschäft von morgen. Und dabei sind sie keineswegs ein „notwendiges Übel“, das man nutzen muss, weil es alle tun. Es schlummern unzählige Möglichkeiten in den Software-Lösungen von heute und morgen. Um den ersten Schritt in eine erfolgreiche digitale Zukunft ihres Unternehmens zu gehen, müssen Geschäftsführer und Teamleiter die Vorzüge dieser Anwendungen auch gegenüber ihrer Belegschaft aktiv kommunizieren. Um diesen Weg erfolgreich weiterzugehen, muss der „Funke der Digitalisierung“ auf das ganze Unternehmen überspringen.

T GLASFASER

Schnell. Stabil. Zukunftssicher.

Jetzt
Anschluss sichern:

**0800
33 03333**

Glasfaser bis ins Haus und in die Wohnung

Das ist die Lebensader Deutschlands.

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

Wann kann Ihre Immobilie angeschlossen werden?

Rufen Sie uns an, schreiben Sie uns unter wohnungswirtschaft@telekom.de oder informieren Sie sich auf www.telekom.de/wohnungswirtschaft

Seien auch Sie jetzt mit #DABEI! Gemeinsam für Deutschland. Glasfaser für Deutschland.



Erleben,
was verbindet.

Werkzeug der digitalen Transformation – das Handbuch

Wenn es in der Immobilienwirtschaft um Digitalisierung geht, wird häufig auf die großen Software-Systeme geschickt. Aber Investitionen in diesem Bereich sind oft hoch, bringen lange Einführungszeiten mit sich oder legen Unternehmenskapazitäten außerplanmäßig lahm.

Neben den großen Software-Systemen gibt es jedoch viele Maßnahmen, welche die digitale Transformation Ihres Unternehmens erleichtern, die kostengünstig und schnell implementierbar sind.

Eine dieser Maßnahmen ist das digitale Handbuch Ihres Unternehmens. In vielen Gesprächen, die ich mit anderen Immobilienverwaltern geführt habe, hat sich herausgestellt, dass ein Handbuch immer noch ein selten genutztes Instrument ist. Es gibt einige, die ein Prozesshandbuch eingeführt haben, aber das ist zum großen Teil nur vorhanden und nie gepflegt oder größer beachtet worden.

Was kann man sich unter einem modernen, digitalen Handbuch vorstellen?

Die Technik dahinter

Es ist eine Software, die auf einem Webserver läuft, das kann der eigene Webspaces Ihres Unternehmens sein oder eine fertige Lösung, die Sie bei einem Anbieter lizenzieren. Die Software ist dabei vollkommen branchenagnostisch – Sie benötigen keine Speziallösungen für die Wohnungs- und Immobilienwirtschaft. Tatsächlich kennen Sie die bekannteste Lösung bestimmt schon: Wikipedia, bzw. die Software,

welche die Inhalte von Wikipedia zur Verfügung stellt: MediaWiki. MediaWiki ist eine Open Source Software, die Sie kostenlos herunterladen und nutzen können. Das bekannteste Beispiel für eine kostenpflichtige Software ist Atlassian Confluence.

Sie arbeiten in Ihrem Webbrowser in einem Editor, der der Textverarbeitung, die Sie täglich nutzen, sehr ähnlich ist. Sie können Bilder und Bildschirmfotos, Tabellen und Aufzählungen hinzufügen. Genauso funktioniert das digitale Handbuch Ihres Unternehmens – nur, dass sich Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einloggen müssen, um Zugriff zu erhalten.

Die Vorteile des digitalen Handbuchs

Nachdem das Technische geklärt ist: Warum sollten Sie ein Handbuch bei sich im Unternehmen einführen? Ganz einfach: Um sich die tägliche Arbeit zu erleichtern – und vielleicht, um ein Stück weit die digitale Transformation Ihres Unternehmens zu dokumentieren.

Unser Handbuch unterteilt sich zurzeit in folgende fünf Bereiche: Unser Unternehmen, Prozesse, Best Practices, Vorlagen & Formulare, Weitere Handbücher.

Der Bereich **Unser Unternehmen** enthält alle Informationen, welche die Mitarbeitenden benötigen, um sich im Unternehmen zurechtzufinden – das erspart viel Arbeit, z. B. beim Onboarding neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Neben unserem Code of Conduct findet man in diesem Bereich Informationen über die verschiedenen Tagesabläufe in unterschiedlichen Abteilungen, die Schulungspläne der Azubis und dualen Studenten, die Erläuterungen zur Telefonanlage, die Benefits und wie man sie bekommt, aber auch Vertretungsregelungen, Informationen zu unserem Unternehmen und seiner Geschichte, unsere Werte und Ziele. Dieses Wissen existiert bestimmt auch in Ihrem Unternehmen – aber es ist mit allergrößter Wahrscheinlichkeit nirgendwo dokumentiert. Hier haben wir auch interne Informationen zu unserer Website und unseren Social Media-Auftritten hinterlegt.

DER AUTOR



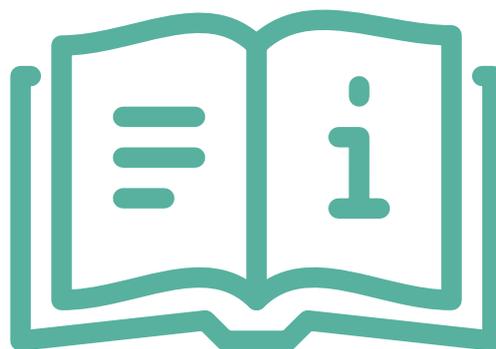
Sebastian Niesen
Geschäftsführer
Niesen Immobilien GmbH

Im Bereich **Prozesse** finden sich klassischerweise viele Prozesse, die in unserem Unternehmen wiederkehrend vorkommen. Hier war und ist ein schrittweiser Aufbau des Bereiches unser Ziel. Alle Mitarbeitenden sind angehalten zu dokumentieren, wenn sie etwas tun. Somit verbessern wir den Prozess – bei uns ist das noch etwas komplexer, wir nutzen dazu in vielen Fällen Scrum, aber das würde hier zu weit führen – nach und nach, wenn Mitarbeitende Ergänzungen oder Verbesserungen vornehmen. Ein Vorteil: Wenn jemand etwas erledigen soll, was er oder sie lange nicht oder sogar noch nie getan hat, kann die Person bequem den Prozess nachlesen.

Der Bereich **Best Practices** ist unsere Sammlung von Tipps & Tricks, die jeder einmal brauchen kann, aber die nicht unbedingt einen Prozess darstellen. Komplexe Buchungsbelege, die nur ein- bis zweimal im Jahr vorkommen, sind ein Beispiel, oder aber auch wie man sich bestimmte Abläufe mit einem unserer anderen Werkzeuge erleichtern kann. Der Bereich ist ziemlich beliebt bei allen.

In **Vorlagen & Formulare** finden wir genau das: Früher lagen unsere Vorlagen und Formulare dokumente wild verstreut in irgendwelchen Verzeichnissen oder Software-Produkten. Jetzt sammeln und aktualisieren wir sie an zentraler Stelle. Somit vermeiden wir, dass z. B. ein altes Mietvertragsformular verwendet wird.

Im Bereich **Weitere Handbücher** befinden sich die Links zu den Handbüchern unserer Software-Produkte, damit diese von allen schnell zu finden sind.



Die wohl effizienteste Lösung für Hausverwaltung und Facility-Management.

**WELCHE FRAGEN SIND FÜR
VERWALTER AKTUELL WICHTIG?**



Der digitale Assistent
für WEG-Versammlungen

**Mit der extremen Erhöhung der Gaspreise haben sich
die Prioritäten verschoben. In den Mittelpunkt rücken:**

- Betriebskostenanpassungen bei Mietern
- Anpassung von Hausgeldvorauszahlungen bei gültigem Wirtschaftsplan

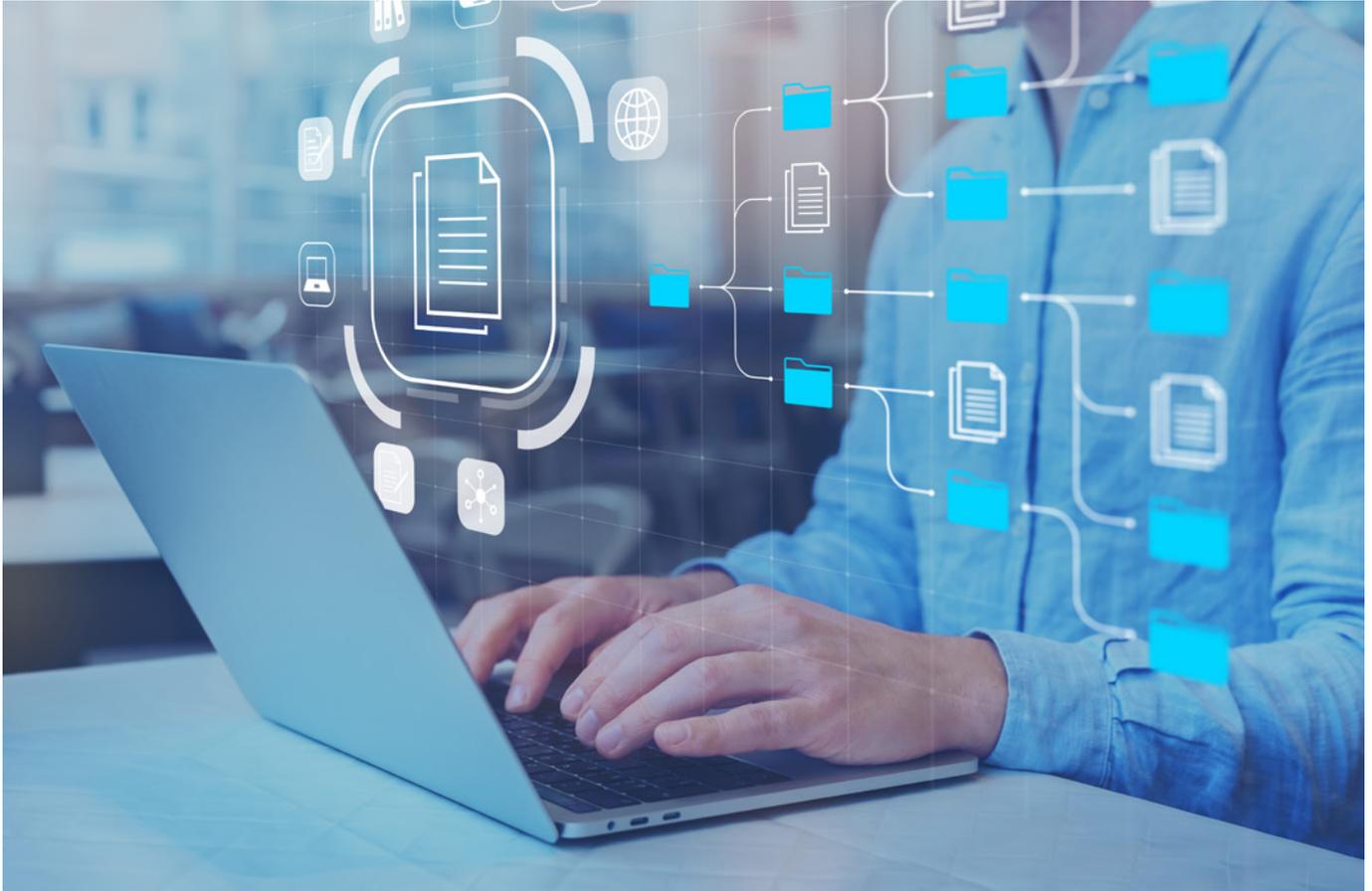
Und alles am besten digital, durchgängig und dokumentiert – wie mit HV2000, unserer digitalen All-in-One-Lösung mit der nahtlosen Einbindung des Kundenportals etg24. Unabhängig davon, vor welchen Herausforderungen Sie stehen, wir sind Ihr Partner in allen Bereichen der Wohnungswirtschaft.



Kontakt und mehr Informationen

Gerald Hübschmann – Die bessere Lösung
Telefon 09131/75089-0 | E-Mail info@huebschmann.de
www.huebschmann.de | www.etg24.de

HÜBSCHMANN
DIE BESSERE LÖSUNG



Natürlich können Sie auch viele andere Themen im digitalen Handbuch festhalten, z. B.:

- eine Liste der Objekte, die Sie verwalten, mit Angabe der Objektbetreuer
- eine Sammlung von Hinweisen zu besonderen Vereinbarungen mit Eigentümern
- den Speiseplan für die kommende Woche, falls Sie eine Kantine haben oder Essen geliefert bekommen

Der Startschuss

Man startet also am besten mit der Überlegung, welche Bereiche und Prozesse für das Unternehmen interessant sind. Diese Bereiche legt man dann auf der ersten Seite des Handbuchs an und füllt sie mit Leben – sprich, dem einen oder anderen ersten Eintrag.

Wichtig ist, dass alle mitziehen – Sie müssen Ihr Team abholen und dafür begeistern, dass der kleine Mehraufwand bald zu einer echten Arbeitserleichterung führt. Das Handbuch ist bei uns beispielsweise die Startseite im Webbrowser. So ist es präsent und gerät nicht in Vergessenheit.

Füllen Sie es mit Inhalten, die nur dort auffindbar sind: Die Formulare oder Vorlagen sind ein gutes Beispiel dafür.

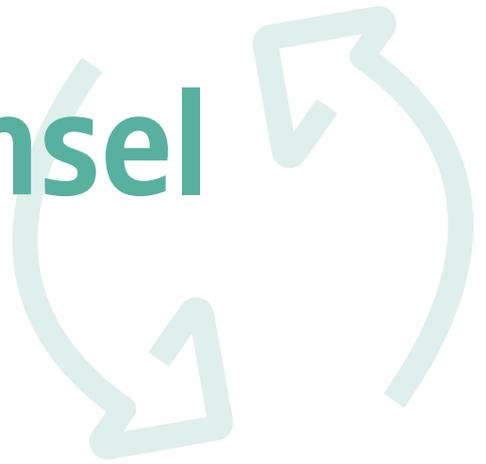
Die Mitarbeitenden erhalten bei Änderungen im Handbuch in der Regel automatisch eine E-Mail, in der sie über Änderungen informiert werden – auch das trägt dazu bei, dass das Handbuch im Fokus bleibt. Irgendwann hat es sich dann so weit etabliert, dass Ihr Team es automatisch nutzen und schätzen wird.

Besonders positiv ist die geringe Investition zu Beginn: Beide der genannten Software-Lösungen sind entweder vollständig kostenlos oder kosten erst ab einer bestimmten Anzahl von Nutzern Lizenzgebühren. Sie gehen kein oder kein langes Vertragsverhältnis ein. Sie benötigen keine externe Beratung, es ist kein komplexes Software-System. Sie können mit einem einzigen Beitrag starten.

Meiner Meinung nach ein idealer Start in die digitale Transformation Ihres Unternehmens!

Verwalterwechsel leicht gemacht

Reibungslose Übergabe mit moderner Verwaltungs-Software



Wegen der Vielzahl an Tätigkeiten und fehlendem Fachpersonal haben Hausverwaltungen oftmals nicht genügend Zeit, sich mit Digitalisierungsthemen zu beschäftigen. Wenn doch, sind die Prozesse vielfach nicht mit geeigneten Software-Lösungen verknüpft. Dies kann bei einem Verwalterwechsel dazu führen, dass die Übertragung der Daten und Dokumente vom alten auf den neuen Verwalter kompliziert und zeitaufwendig wird – insbesondere dann, wenn mehrere Wirtschaftseinheiten übergeben werden müssen. Im schlechtesten Fall erhält der neue vom bisherigen Verwalter alle notwendigen Unterlagen in Papierform oder im PDF-Format und muss alles händisch bearbeiten. Der bisherige Verwalter muss seinerseits einen großen Aufwand betreiben, alles manuell zusammenzustellen. In vielen Fällen verwenden der alte und der neue Verwalter zwar beide eine Software, diese sind aber nicht miteinander kompatibel.

Verwalter sind daher – auch in ihrem eigenen Interesse – gut beraten, die Auswahl der Verwaltungs-Software auch mit Blick auf einen möglichen Verwalterwechsel in der Zukunft zu treffen. Hierbei ist es wichtig, sich für Lösun-

gen zu entscheiden, bei denen alles „aus einer Hand“ angeboten wird, um möglichst wenige Schnittstellen zu haben und dadurch die manuellen Tätigkeiten auf ein Minimum zu reduzieren.

DER AUTOR



Rudolf Naßl
Mitglied des Vorstands
der Hausbank München eG

Lückenlose Übertragung

Im Idealfall nutzen alter und neuer Verwalter – was heute aber längst noch nicht Standard ist – eine aktuelle, gesetzeskon-

forme und zertifizierte Verwaltungs-Software. Dann kann die Übertragung der Daten und Dokumente rasch und unkompliziert erfolgen und der neue Verwalter kann sich schnell seinen eigentlichen Aufgaben widmen. Die Eigentümergemeinschaft wird es ihm danken. Zudem kann sich der Verwalter mit der richtigen Software von Wettbewerbern abgrenzen.

Es gibt am Markt unterschiedliche Software-Lösungen, die den Verwalterwechsel vollständig digitalisiert und automatisiert unterstützen. Mit VS3 von der Hausbank München profitieren Verwalter von der jahrzehntelangen Erfahrung der auf die Immobilienwirtschaft spezialisierten Bank. Sofern beide – alter und neuer Verwalter – das Programm nutzen, können auf Wunsch sämtliche elektronisch vorliegenden Daten und Dokumente lückenlos und ohne Zusatzaufwand übertragen werden. Die Wohnungseigentümergeinschaft profitiert von nahtlos übergehenden und pünktlichen Einzügen der Wohngelder. Somit ist die Deckung des WEG-Bankkontos jederzeit gewährleistet. Ein weiterer Vorteil ist die Weiterführung der bereits bekannten Buchungs- und Abrechnungslogik.

Für die Übertragung der Daten und Dokumente ist keine zusätzliche Schnittstelle nötig. Sämtliche Informationen werden automatisch dem richtigen Eigentümer beziehungsweise Mieter zugeordnet. Die Daten und Anwendungen werden in Rechenzentren in Deutschland gehostet und für die Verwalter entfällt jeglicher Aufwand für Wartung oder Datensicherung. Themen wie Datensicherung, DSGVO-Konformität und IT-Sicherheit, die nicht zum Kerngeschäft einer Hausverwaltung gehören, können an den Software-Hersteller ausgelagert werden.

Optionaler Consulting-Service

Neben der Bereitstellung der Software VS3 berät die Hausbank München im Rahmen ihres Consulting-Service Hausverwalter bei der Implementierung von Prozessen beim Einsatz der Software, damit der Verwalter diese vollumfänglich nutzen kann.



Ertragsoptimierung durch Digitalisierung

Immer wieder werde ich gefragt, wozu Digitalisierung tatsächlich notwendig ist. Zum einen ist es sicherlich wichtig, Arbeitsprozesse zu digitalisieren, um die Zeitaufwendungen zu reduzieren. Aber heißt das gleich, dass man daraus Erträge erzielen kann? Ich denke ja, allerdings geht es in der heutigen Zeit, in der die Verwaltungen jedes Jahr mit verschiedensten gesetzlichen Neuerungen

zu kämpfen haben, wohl eher darum, die Mehranforderungen in der ursprünglichen Arbeitszeit zu meistern. Grundsätzlich ist dies natürlich eine traurige Botschaft, da es bedeutet, dass in der vorhandenen Arbeitszeit mit Digitalisierung nicht unbedingt mehr Einheiten zu betreuen sind. Aber die Realität sieht leider in den meisten Unternehmen genauso aus. In

Beratungen mehrerer Verwaltungsunternehmen musste ich sogar feststellen, dass die Anzahl der betreuten Einheiten pro Mitarbeiter in den letzten Jahren eher abgenommen hat. Die Frage ist also, ob es überhaupt möglich ist, mit der Digitalisierung Ertragsoptimierungen oder neue Ertragsfelder zu entwickeln. Ich bin ein Mensch, der aus der Not lieber eine Tugend macht, und so habe ich mich gefragt, wo es womöglich eine Nische gibt, mit der sich Geld verdienen lässt, obwohl die meisten Unternehmen eher anderer Meinung sind.

DER AUTOR



Ralf Michels
Unternehmensberater
in der Wohnungswirtschaft

Meine Vision: Warum soll es nicht möglich sein, kleine WEG lukrativ zu verwalten?

Gerade in kleinen WEG sollten viele Prozesse gleich sein, da die Verwaltung eben gerade nicht so komplex ist, dass viel menschliches Eingreifen notwendig ist. Immer wieder wird gesagt, kleine Verwaltungsobjekte würden sich nicht rechnen. Die meisten Verwaltungsunternehmen kalkulieren inzwischen mit einer monatlichen Mindestverwaltungsgebühr von 400 bis 500 Euro netto. Ich möchte mit diesem Artikel eine ganz andere Seite beleuchten. Schließlich besteht durch das neue Wohnungseigentumsmodernisierungsgesetz (WEmoG) die Möglichkeit, gemäß § 27 die Rechte und Pflichten des Verwalters einzuschränken



oder zu erweitern. In aller Munde ist immer das Wort „erweitern“. Mein Gedanke ist aber, die Verwaltungstätigkeit so weit wie möglich einzuschränken und nur eine Art „Verwaltung light“ anzubieten. Denn wenn man sich das WEmoG ansieht, gibt es relativ wenige Punkte, an denen der Verwalter tatsächlich durch das Gesetz zu Handlungen verpflichtet wird. Im Folgenden sind es diese Paragraphen, die ich hier kurz für Sie zusammengefasst habe:

§ 9b Vertretung

Hier geht es darum, dass die Gemeinschaft der Wohnungseigentümer durch den Verwalter gerichtlich und außergerichtlich vertreten wird, beim Abschluss eines Grundstückskauf- oder Darlehensvertrages aber nur aufgrund eines Beschlusses der Wohnungseigentümer. Dem Verwalter gegenüber vertritt der Vorsitzende des Verwaltungsbeirats oder ein durch Beschluss dazu ermächtigter Wohnungseigentümer die Gemeinschaft der Wohnungseigentümer. Somit ist der Verwalter grundsätzlich der gesetzliche Vertreter nach außen, dies kann man aber sicherlich insoweit einschränken, dass die gesetzliche Vertretung nach außen nicht in der Grundvergütung enthalten ist, sondern nach Aufwand abgerechnet wird.

HAUFE.

**OHNE EUCH IST
ES NUR SOFTWARE ...**

*„... weil Eure Begeisterung
für unser Produkt uns
alle antreibt.“*

Razvan Balalau
TL Innendienst Beratung & Vertrieb
Haufe PowerHaus

Jetzt 25 Jahre
Haufe PowerHaus
entdecken!



**DANKE FÜR 25 JAHRE
HAUFE POWERHAUS!**

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

§ 19 Regelung der Verwaltung und Benutzung durch Beschluss

Die Rede ist von der Bestellung eines zertifizierten Verwalters nach § 26a, es sei denn, es bestehen weniger als neun Sondereigentumsrechte, ein Wohnungseigentümer wurde zum Verwalter bestellt und weniger als ein Drittel der Wohnungseigentümer (§ 25 Absatz 2) verlangt die Bestellung eines zertifizierten Verwalters. Diese Regelung ist wohl zu vernachlässigen, da künftig alle professionell arbeitenden Verwalter zertifiziert sein werden.

§ 24 Einberufung, Vorsitz, Niederschrift

Der Paragraph besagt, dass die Versammlung der Wohnungseigentümer vom Verwalter mindestens einmal im Jahr einberufen werden muss, in den durch Vereinbarung der Wohnungseigentümer bestimmten Fällen im Übrigen dann, wenn dies in Textform unter Angabe des Zwecks und der Gründe von mehr als einem Viertel der Wohnungseigentümer verlangt wird. Den Vorsitz in der Wohnungseigentümerversammlung führt, sofern nicht anders beschlossen wurde, der Verwalter. Die Mindestanforderung besteht also darin, dass der Verwalter die Versammlung einberufen muss, Vorsitz in der Eigentümerversammlung ist nicht zwingend der Verwalter. Die Eigentümer könnten auch aus ihren Reihen einen Vorsitzenden benennen, sodass der Verwalter nicht zur Versammlung erscheinen muss. Der Vorsitz durch den Verwalter wäre zwar möglich, kann aber wieder nach Aufwand abgerechnet werden.

Über die in der Versammlung gefassten Beschlüsse ist unverzüglich eine Niederschrift aufzunehmen. Diese ist vom Vorsitzenden sowie einem Wohnungseigentümer und, falls ein Verwaltungsbeirat bestellt ist, auch von dessen Vorsitzenden oder seinem Vertreter zu unterschreiben. Die Protokollierung ist somit nicht die Verpflichtung des Verwalters, sondern kann auch durch einen Miteigentümer oder Dritten erfüllt werden. Sollte eine kleine Gemeinschaft einen Protokollanten wünschen, kann dieser selbstverständlich wieder nach Aufwand abgerechnet werden.

„Wie auch schon der Wirtschaftsplan sollte die Erstellung der Jahresabrechnung inklusive des Vermögensberichtes ein fast vollständig automatisierter Prozess bei einem Verwaltungsunternehmen sein.“

§ 28 Wirtschaftsplan, Jahresabrechnung, Vermögensbericht

Laut diesem Paragraph beschließen die Wohnungseigentümer über die Vorschüsse zur Kostentragung und zu den nach § 19 oder durch Beschluss vorgesehenen Rücklagen. Zu diesem Zweck hat der Verwalter jeweils für ein Kalenderjahr einen Wirtschaftsplan aufzustellen, der darüber hinaus die voraussichtlichen Einnahmen und Ausgaben enthält. Somit liegt die Verantwortung zur Aufstellung des Wirtschaftsplans beim Verwalter. Diese sollte aber inzwischen einen fast automatisierten Prozess darstellen.

Nach Ablauf des Kalenderjahres beschließen die Wohnungseigentümer über die Einforderung von Nachschüssen oder die Anpassung der beschlossenen Vorschüsse. Dafür hat der Verwalter eine Abrechnung über den Wirtschaftsplan (Jahresabrechnung) aufzustellen, welche die Einnahmen und Ausgaben enthält. Zudem hat der Verwalter nach Ablauf eines Kalenderjahres einen Vermögensbericht zu erstellen, der den Stand der Rücklagen und eine Aufstellung des wesentlichen Gemeinschaftsvermögens enthält.

§ 29 Verwaltungsbeirat

Gemäß diesem Paragraphen unterstützt und überwacht der Verwaltungsbeirat den Verwalter bei der Durchführung seiner Aufgaben. Der Wirtschaftsplan und die Jahresabrechnung sollen, bevor die Beschlüsse nach § 28 gefasst werden, vom Verwaltungsbeirat geprüft und mit dessen Stellungnahme versehen werden.

Damit ist das WEmoG – auf den Verwalter bezogen – schon zu Ende. Um diese Aufgaben geht es konkret:

- Aufgaben als gesetzlicher Vertreter, können gemäß Vertrag nach Aufwand vergütet werden
- Einrichtung und Führen des WEG-Bankkontos (Einnahmen und Ausgaben)
- Mahnwesen (jede Mahnung kostet Geld und wird somit sondervergütet)

- Einfordern von beschlossenen Sonderumlagen (kann ebenfalls separat vergütet werden)
- Erstellung des Wirtschaftsplans
- Abrechnungslegung über das Wirtschaftsjahr mit Prüfung des Beirates
- Erstellung des Vermögensberichtes
- Einladung zur Versammlung (nicht Leitung)
- Führen der Beschlussammlung (nicht des Protokolls)
- Für das Verschicken der Einladung und die Führung der Beschlussammlung benötigt der Verwalter max. einen halben Arbeitstag im Jahr. Für weitere Aufgaben kalkulieren wir einen weiteren halben Arbeitstag.
- Bei 200 Objekten entspricht dies 200 Arbeitstagen im Jahr und damit einem Arbeitsplatz.

In Mitarbeiterstunden zusammengefasst, ließe sich dafür folgende Rechnung anstellen:

- Ein Buchhalter schafft abhängig von den Aufgaben und der Software im Schnitt die Verbuchung von 1.400 Einheiten. Bei 7 Einheiten je Objekt sind das ca. 200 Objekte.

Finanziell gesehen benötigt der Verwalter für die kalkulierten 200 Objekte mit rund 1.400 Einheiten zwei Arbeitskräfte. Einen Buchhalter und einen Sachbearbeiter. Die Personalkosten für diese beiden Mitarbeiter sind Ihnen bekannt. Rechnet man nun eine Verwaltergebühr als monatliche Grundvergütung von ca. 20 Euro netto je Einheit, überlasse ich es Ihnen, den daraus resultierenden Überschuss zu berechnen.

Dies ist sicherlich nicht der Weisheit letzter Schluss, aber aufgrund des oben genannten Zahlenwerks definitiv mehr als einen Gedanken wert.

Immobilienverwaltung, kann so einfach sein!

InfoOffice 5.0
Feedback Dokumenten-Management



Was Sie brauchen:

- vollautomatische Archivierung und erkennen Rechnungen/Belegen
- volle E-Mail Integration wie Outlook o. david
- Workflow- und Prozessmanagement
- Schnittstellen u.a. zu DATEV, SEPA und führenden Hausverwaltungen



Ihre Experten für Komplettlösungen:



SYSTEMHAUS
ESSIG

systemhaus-essig.de



SETRONIC
Gesellschaft für Dokumenten- und
Informationsmanagement mbH



setronic.de

Tablet oder Leitzordner?

Einsicht in die Unterlagen nach der Digitalisierung

Die Digitalisierung in der Wohnungswirtschaft schreitet immer weiter voran. Ein wichtiger Teil dieser Digitalisierung ist neben der Online-Teilnahme an Eigentümersammlungen, der Nutzung von Portalen für beispielsweise Mängelmeldungen oder den Mitteilungen der Heizverbräuche nach der Heizkostenverordnung die Digitalisierung der Verwaltungsunterlagen bzw. der Abrechnungsunterlagen. Viele Rechnungen von Dienstleistern werden papierlos erteilt und dann selbstverständlich nicht mehr ausgedruckt.

Diese Entwicklung ist begrüßenswert, denn zum Beispiel das Arbeiten im Homeoffice wird dadurch erst ermöglicht. Die Mitarbeiter von Hausverwaltungen können nach erfolgreicher Digitalisierung von nahezu überall auf der Welt auf die Unterlagen zugreifen und diese bearbeiten. Ebenso können Eigentümer und Mieter auch von überall aus Belege bzw. Verwaltungsunterlagen einsehen und prüfen. Wenn nun aber ein Eigentümer oder ein Mieter die Originale sehen

will, stellt sich die Frage, wie die Einsichtnahme ausgestaltet werden kann und muss.

Einsicht in die Originale?

Über diese Frage werden Steuerberater verwundert sein. Im Steuerrecht werden Belege in elektronischer Form eingereicht, unabhängig davon, ob bereits das Original in elektronischer oder in Papierform erteilt wurde. Sogar im strengen Datenschutzrecht hat die betroffene Person (diejenige, deren Daten verarbeitet werden) gegen den Verantwortlichen (den Datenverarbeiter) Anspruch auf Erteilung einer Kopie der Daten. Von einer Einsicht in Originalunterlagen ist dabei nicht die Rede.

Nun kann hier argumentiert werden, dass es eben im Steuerrecht und auch im Datenschutzrecht keine Ansprüche auf Einsicht in Unterlagen gibt, sondern die jeweilige Erteilung bzw. Übersendung von Unterlagen einen anderen Regelungsinhalt hat. Im Miet- und Wohnungseigentumsrecht bestehen diese Einsichtsrechte, damit die Personen, um deren Ausgaben es geht, Kontroll- und Prüfungsrechte ausüben können.

So hat ein Eigentümer gemäß § 18 Abs. 4 WEG Anspruch auf Einsicht in die Verwaltungsunterlagen. Damit sind nach herrschender Meinung die Originalverwaltungsunterlagen gemeint (Elzer in BeckOK, WEG 18 Rdnr. 166). Dasselbe gilt auch für Mieter. Hier folgt der Anspruch aus § 259 BGB. Mieter haben gegenüber ihren Vermietern Anspruch auf Einsicht in die Originalbelege der Betriebskostenabrechnung. So hat es zuletzt auch der BGH wieder entschieden (Urteil vom 15.12.2021, Az. VIII ZR 66/20).

In dem Urteil heißt es im Leitsatz: „Ein Mieter kann hinsichtlich der bei einer Betriebskostenabrechnung vom Vermieter geschuldeten Belegvorlage grundsätzlich Einsicht in die Originale der Abrechnungsbelege zur Betriebskos-

DIE AUTORIN



Katharina Gündel

Rechtsanwältin und Fachanwältin
für Miet- und Wohnungseigentumsrecht und
Data Protection Risk Manager
GROSS Rechtsanwalts-gesellschaft mbH

tenabrechnung verlangen, ohne insoweit ein besonderes Interesse darlegen zu müssen. (...) In Ausnahmefällen kann es nach den Grundsätzen von Treu und Glauben (§ 242 BGB) allerdings in Betracht kommen, dass der Vermieter lediglich die Vorlage von Kopien oder Scanprodukten schuldet. Die Frage, ob ein solcher Ausnahmefall gegeben ist, entzieht sich allgemeiner Betrachtung und ist vom Tatrichter unter Würdigung aller Umstände des Einzelfalls zu entscheiden.⁸

Was sind die Originale?

Die Originale sind entweder die Papierdokumente, die per Post oder Boten eingegangen sind, oder die elektronischen Dokumente die über E-Mail oder Online-Portale versandt werden. Schon bei Rechnungen und Unterlagen per Fax ist diese Frage nicht so einfach zu klären. Faxe werden heute ebenfalls über VoIP als Dateien versandt und dann lediglich vom Faxgerät auf Papier oder als PDF-Dokument ausgedruckt.

Die fälschungssicher eingescannten Dokumente und deren Ausdrucke sind jedenfalls keine Originale.

Welche Ausnahmen gibt es?

Der BGH erwähnt selbst Ausnahmefälle, in denen der Mieter auf die Einsicht in Kopien verwiesen werden kann, nämlich dann, wenn der Originalbeleg ein elektronisches Dokument ist. Diese Ausnahme erschließt sich mir nicht. Ein PDF-Dokument an den Mieter weiterzuleiten, damit dieser dies prüfen kann, scheint ein einfacher und gangbarer Weg zu sein und ist sicher nicht weniger aufwendig, als eine Papierkopie herzustellen.

Es kommt aber auch dann eine Ausnahme in Betracht, wenn die Originale vernichtet wurden. Dann können sie nämlich nicht vorgelegt werden. In diesem Fall ist die Vorlage der ausgedruckten Scans bzw. Einsicht in ein Portal, in

dem die Belegeinsicht gewährt wird, der Weg. Dass eine solche Ausnahme vorliegt, muss der Vermieter gegenüber dem Mieter aber beweisen. Dies dürfte im Verhältnis Eigentümer und Wohnungseigentümergeinschaft einfacher sein, wenn hier ein Beschluss der Gemeinschaft zur Digitalisierung vorliegt und/oder der Verwalter mit der Digitalisierung beauftragt wurde.

Dass diese Ausnahme nur dann greifen kann, wenn der Scan nach dem jeweiligen Stand der Technik und fälschungssicher erfolgt, versteht sich von selbst. Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) hat hier eine Richtlinie zum ersetzenden Scannen veröffentlicht (BSI Technische Richtlinie 03138). Diese zeigt den Stand der Technik und wird immer wieder fortgeschrieben und angepasst.

Und nun? Empfehlungen und Fazit

Letztlich ist zu empfehlen, darauf hinzuwirken, dass die Originale bereits eine elektronische Form haben. Vereinbaren Sie die Rechnungsstellung in elektronischer Form! Hier ist dann die Belegeinsicht entweder durch die Kopien oder aber elektronisch zu gewähren. Sofern dies nicht möglich ist, als Beispiel sind hier nur die Teilungserklärungen als Bestandteil der Verwaltungsunterlagen zu nennen, müssen diese Unterlagen in Papierform aufbewahrt und dann auch den Eigentümern auf Verlangen zur Einsicht vorgelegt werden.



Vernetzt arbeiten. Effizient verwalten.

Entdecken Sie die digitale Plattform für eine effiziente und kundenorientierte Immobilienverwaltung.

Informieren Sie sich jetzt unter casavi.com und treffen Sie uns auf dem **30. Deutschen Verwaltertag!**



Abstimmungs-App für alle WEG-Beschlüsse

Mit welcher App kann man hybride Eigentümer- versammlungen unkompliziert, flexibel und mit weniger Aufwand für Verwaltung und Eigentümer durchführen? Um in Zukunft digitale Live-, reine Online-, aber auch Hybrid-ETV durchführen zu können, haben wir bei Gundlach mehrere App-/Softwarelösungen getestet.

Fünf WEG-Verwalter prüften, welche Lösung

- den größtmöglichen Funktionalitätsumfang bietet,
- intuitiv bedienbar und übersichtlich strukturiert ist,
- nicht nur Online- und digitale Live-ETV, sondern auch die Königsklasse, die Hybrid-ETV, perfekt beherrscht,
- absolut DSGVO-konform und rechtssicher ist,
- das wirtschaftlichste und fairste Lizenzmodell bietet.

Nur wenige Lösungen hybridtauglich

Auf der Suche nach einer geeigneten Lösung für Hausverwalter im Zuge von Eigentümerversammlungen ließ sich schnell erkennen, dass viele Software-Hersteller erst in den Anfängen der Umsetzung und viele branchenspezifische Funktionalitäten bis heute noch nicht umgesetzt sind. Besonders die Realisierung von Hybrid-ETV ist in der Praxis schwer umzusetzen. Die PAS mit der beschluss.app hat hingegen genau verstanden, was die Anforderungen an eine hybride ETV sind.

DER AUTOR

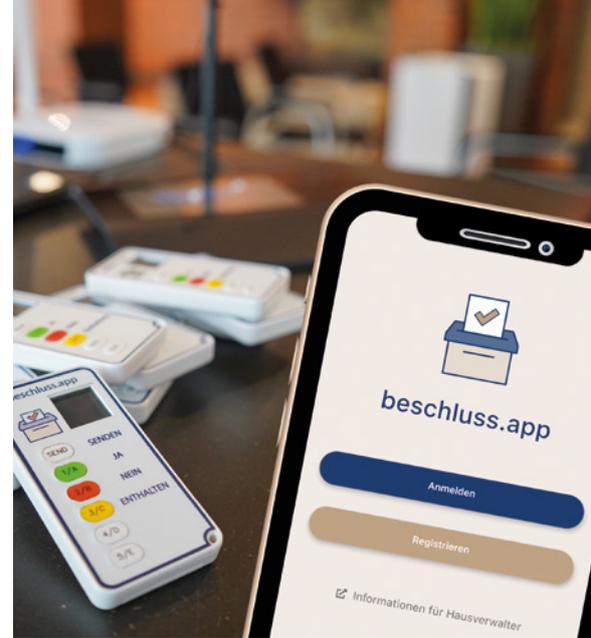


Justus Fehlhauer
Immobilienkaufmann
Gundlach GmbH & Co. KG
IMMOBILIENVERWALTER
DES JAHRES 2021

Den Einsatz der beschluss.app und den dazugehörigen Verwalterarbeitsplatz empfanden die fünf Verwalter sofort als intuitiv bedienbar und übersichtlich gestaltet.

Intuitiv, flexibel und fair

Den Einsatz der beschluss.app und den dazugehörigen Verwalterarbeitsplatz empfanden die fünf Verwalter sofort als intuitiv bedienbar und übersichtlich gestaltet.



Im Test: Verschiedene App-/Softwarelösungen für ETV

Was besonders begeisterte: Die Abstimmungsergebnisse waren nach nur drei Sekunden in der Software abrufbar – egal, ob per Keypad oder App abgestimmt wurde.

Erst testen – dann nach Bedarf aufstocken

Zudem bietet das Lizenzmodell höchste Flexibilität: Da die beschluss.app mit einem Concurrent-Lizenz- statt einem Named User-Lizenzmodell arbeitet, können die Verwalter in der Anfangsphase mit nur einer Lizenz abwechselnd die Software testen und dann später nach Bedarf Lizenzen nachkaufen.

Investitionsschutz für Keypads und Signaturpads

Mit ihrer offenen Architektur lässt die beschluss.app auch Fremdgeräte zu, auf diese Weise können die in unserem Gundlach-Team bereits vorhandenen 100 Keypads, Sender-/Empfänger-Stationen und Signaturpads weitergenutzt werden. Das schützt unsere bereits getätigte Investition. Im nächsten Schritt gilt es zu testen, wie viele Eigentümer vor Ort oder von zu Hause Gebrauch von der Abstimmung via App machen wollen und wie viele eher vor Ort Keypads nutzen möchten.

Anbindung an die Hausverwaltungs-Software überzeugt

Die beschluss.app bietet für mehrere Hausverwaltungs-Software-Lösungen eine Schnittstelle an – so auch für die von Gundlach genutzte Software von casavi. Die Software holt sich die für die ETV benötigten Daten via Interface aus der casavi-Lösung. Bereits in casavi vorhandene Daten werden nicht verändert, um die Stammdaten nicht zu beeinflussen. Nicht in casavi enthaltene Daten, wie z. B. die Daten zu Untergemeinschaften, werden hingegen im Verwalterplatz der App ergänzt. Zudem können Einladungen und auch Niederschriften aus der App an das casavi-SmartPost-Verfahren übergeben werden.

Fazit: Man merkt, dass die beschluss.app von jemandem entwickelt wurde, der aus der Verwalter-Branche kommt, aber auch einen IT-Background hat. Uns hat der Test auf jeden Fall überzeugt.

Superkräfte im Team

Entwickelt mit öffentlichen Fördergeldern

Bei allen Herausforderungen der COVID-19-Pandemie erleben wir in der Digitalisierung von Unternehmen einen enormen Schub. Unterstützt von vielfältigen Förderprogrammen durch Bund und Länder können auch kleine und mittelständische Unternehmen in der Immobilienwirtschaft den Ausbau von Homeoffice, neue Kommunikationswege und weitere Digitalisierungsvorhaben bezuschussen lassen. Förderträger zielen dabei meist auf die Wiedergewinnung oder Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen ab, beispielsweise durch wettbewerbsfähige, digitale Prozesse oder berufliche Weiterentwicklung im Zuge der Digitalisierung. Zuschüsse gibt es sowohl für Investitionen der digitalen Technologie als auch für die Qualifizierung von Mitarbeitenden mit digitalem Know-how. In der Regel werden Ausgaben für externe Beratung, Software- und Hardware-Einführung, App-Entwicklung oder Weiterbildung gefördert. Die meisten Förderprogramme richten sich an KMUs, also kleinste, kleine und mittelgroße Unternehmen.

Falls Sie sich jetzt fragen, wie Sie in den Genuss solcher Fördergelder kommen können, dann lohnt es, zunächst den eigenen Bedarf zu formulieren:

- Wo sind Ihre Engpässe für Wachstum?
- Wo hinken Sie dem Wettbewerb hinterher?
- Welche Erwartungen von Mietern oder Eigentümern überfordern Sie heute?

1. Digital Jetzt - Modul 2: Investitionen in die Qualifizierung der Mitarbeitenden

Was wird gefördert?

- Investitionen in Qualifizierungsmaßnahmen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Bezug auf digitale Kompetenzen
- Qualifizierungsmaßnahmen für Mitarbeitende (ISO 9001-Norm oder Akkreditierung nach AZAV)

Wer wird gefördert?

- Unternehmen der gewerblichen Wirtschaft, Handwerk & freie Berufe mit 3–499 Mitarbeitenden
- Mit Sitz oder Betriebsstätten in Deutschland
- Förderfähig nach der De-Minimis-Verordnung

Wie viel wird gefördert?

- 3.000–50.000 Euro Fördersumme
- 40 % Förderquote für Unternehmen bis 50 Mitarbeitende
- 35 % Förderquote für Unternehmen bis 250 Mitarbeitende
- 30 % Förderquote für Unternehmen bis 499 Mitarbeitende

DIE AUTORIN



Verena Fink

Gründerin und Geschäftsführende
Gesellschafterin der Unternehmens-
beratung Woodpecker Finch
www.woodpecker-finch.de

2. BAFA – Förderungen unternehmerischen Know-hows

Was wird gefördert?

- Beratungen kleiner und mittlerer Unternehmen zu allen wirtschaftlichen, finanziellen, personellen und organisatorischen Fragen der Unternehmensführung.
- Unternehmen in Schwierigkeiten bekommen einen Beratungszuschuss zu allen Fragen der Wiederherstellung der Leistungs- und Wettbewerbsfähigkeit.
- Die Beratung muss beim BAFA gelistet sein.

Wer wird gefördert?

- Startups oder junge Unternehmen (jünger als 2 Jahre)
- Bestandsunternehmen (älter als 2 Jahre)
- Unternehmen in Schwierigkeiten

Wie viel wird gefördert?

- Startups oder junge Unternehmen (jünger als 2 Jahre) – Fördersumme 4.000 Euro, 50 % Fördersatz
- Bestandsunternehmen (älter als 2 Jahre) – Fördersumme 3.000 Euro, 50 % Fördersatz
- Unternehmen in Schwierigkeiten – Fördersumme 3.000 Euro, 90 % Fördersatz

3. Unternehmenswert Mensch

Was wird gefördert?

- Das bundesweite Programm unterstützt kleine und mittlere Unternehmen dabei, eine zukunftsfähige und mitarbeiterorientierte Personalpolitik zu entwickeln.
- Beratungen werden in vier Handlungsfeldern gefördert: Personalführung, Chancengleichheit & Diversity, Gesundheit sowie Wissen & Kompetenz.
- Für das Programm qualifizierte Beratungen, erarbeiten mit der Unternehmensführung und den Beschäftigten Maßnahmen für eine erfolgreiche Personalpolitik.

Wer wird gefördert?

- Unternehmen mit Sitz und Arbeitsstätte in Deutschland
- Jahresumsatz < 50 Mio. EUR oder Jahresbilanzsumme < 43 Mio. EUR
- mind. zweijähriges Bestehen des Unternehmens
- < 250 Beschäftigte
- mind. eine/n sozialversicherungspflichtige/n Beschäftigte/n (Vollzeitäquivalent)

Wie viel wird gefördert?

- Maximale Fördersumme 10.000 Euro
- Unternehmen mit weniger als 10 Beschäftigten erhalten bis zu 80 Prozent Zuschuss, Unternehmen mit 10 bis 249 Beschäftigten bis zu 50 Prozent.

4. MID-Assistent/in (NRW)

Was wird gefördert?

- Mit dem Teilprogramm MID-Assistent/in unterstützt das Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung NRW (MWIDE) kleine Unternehmen dabei, Arbeitsplätze zu schaffen und gleichzeitig den Wissens- und Technologietransfer in den Betrieb hinein voranzutreiben.
- Junge Hochschulabsolventinnen und -absolventen werden als MID-Assistent/in im Unternehmen angestellt, um ihr frisch erworbenes Wissen in einem konkreten Digitalisierungs- oder Innovationsprojekt einzubringen.

Wer wird gefördert?

- kleine Unternehmen mit Sitz in Nordrhein-Westfalen und < 50 Mitarbeitenden (Vollzeitäquivalent)
- Im aktuellen Team dürfen maximal fünf einen akademischen Abschluss besitzen. Geschäftsführung und Werkstudierende werden dabei nicht berücksichtigt.

Wie viel wird gefördert?

- Abhängig von der Zahl der bereits im Unternehmen vorhandenen Mitarbeitenden mit akademischem Abschluss erhält das Unternehmen dabei einen Lohnzuschuss von maximal 22.500 Euro pro Jahr (noch keine akademischen Abschlüsse im Unternehmen) oder maximal 15.000 Euro pro Jahr (bei 1–5 Mitarbeitenden mit akademischem Abschluss).
- Die Förderung läuft über zwei Jahre.

Der Weg zum Zuwendungsbescheid

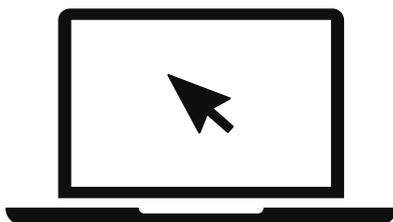
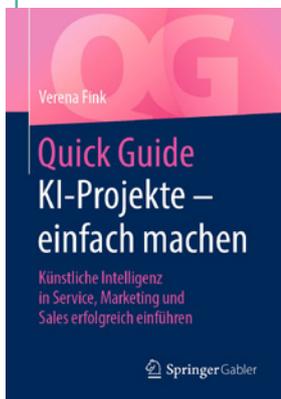
In der Regel geht bei allen Förderprogrammen ein mehr oder weniger umfangreicher Antrag voraus, der bei den Projektträgern eingereicht werden muss. Erst nach Erhalt eines Zuwendungsbescheides dürfen die Maßnahmen gestartet werden. Auch Angebote von Dienstleistern dürfen nicht vor Erhalt einer Förderzusage bestätigt werden. Die Bewilligung der Anträge dauert zwischen weni-

gen Wochen und einigen Monaten, die Wartezeit kann von Antrag zu Antrag sehr stark schwanken und ist abhängig von Prozessen und Auslastung des Förderträgers. Oft übernehmen zertifizierte Partner, wie Unternehmensberatungen, die Antragsstellung und dokumentarische Begleitung.



Sie möchten mehr Infos?

Als Autorin stehe ich für für Digitale Transformation im Mittelstand und begleite Förderprojekte unter anderem in der Immobilienwirtschaft. Mein aktuelles Buch „KI-Projekte – Einfach Machen“ macht auch ohne IT-Vorwissen Lust auf eigene Erfahrungen mit smarter Automatisierung.



App hier übernehmen wir.

Mit der neuen Heizkostenverordnung sind Sie verpflichtet, Ihre Bewohner jeden Monat über den Wärmeverbrauch zu informieren. Das gilt für alle Häuser mit fernablesbarer Messtechnik. Dafür haben wir für Sie **ista EcoTrend** entwickelt. Sie stellen uns die Daten Ihrer Bewohner einfach im ista Webportal bereit – und dann übernehmen wir für Sie. Registrierung Ihrer Bewohner, Zustellung der Verbrauchsinformation per App oder E-Mail und die Beantwortung von Fragen Ihrer Bewohner. Das ist einfach und komfortabel – für Sie und Ihre Bewohner. Das ist EcoTrend. Erfahren Sie jetzt mehr: ista.de/ecotrend

Mitdenken ist gut. Vorausdenken ist ista.



ista

Datenschutz und Internet – ein kurzer Handlungsleitfaden

„Datenschutz? Hören Sie bloß auf! Wenn es nach denen geht, geht ja überhaupt gar nichts mehr!“ So oder ähnlich klingt es oft, wenn man auf Datenschutz zu sprechen kommt. Es ist immer wieder erstaunlich, wie viel Unbehagen dieses Thema hervorruft. Zum einen, weil es als lästig empfunden wird, zum anderen aber auch, weil vermutlich doch insgeheim viele das dumpfe Gefühl haben, nicht wirklich zu wissen, was mit persönlichen Daten geschieht. Und genau um dieses dumpfe Gefühl geht es, das durch die Datenschutzverordnung (DSGVO) aufgehoben werden soll.

Eines vorweg: Die DSGVO ist ein gutes und durchaus leicht anwendbares Gesetz. Die Grundidee ist denkbar einfach. Jede Person soll vor der Erhebung ihrer persönlichen Daten wissen, wer die Daten zu welchem Zweck und wie lange nutzt, ob die Daten weitergegeben werden und, wenn ja, an wen. Darüber hinaus hat eine betroffene Person zu jeder Zeit ein Auskunftsrecht über die verarbeiteten Daten.

Grundsatz der Transparenz

Wenn Sie diesen Grundsatz in den Mittelpunkt Ihrer Überlegungen stellen, können Sie jegliche datenschutzrechtlichen Anforderungen an Ihr Handeln ableiten und eben auch die Anforderungen an Ihren Internetauftritt.

Besuchende Ihrer Seite müssen in der Lage sein, die Datenschutzhinweise zu jedem Zeitpunkt leicht zu finden. Packen Sie sie zum Beispiel in eine stets erreichbare Fußzeile. Die Inhalte der Hinweise sind gesetzlich klar definiert. Das räumt Unsicherheiten aus. Der Text selbst sollte so formuliert sein, dass er auch ohne juristischen Studienabschluss verständlich ist.

So weit, so gut. Klingt simpel, ist es auch. Nicht ganz so simpel ist die Forderung, dass eine betroffene Person eben schon vor der Datenerhebung über diese informiert werden muss, also bevor die Analyse-Cookies Daten erheben. Das ist in der Umsetzung nicht immer trivial, insbesondere, wenn Sie Social Media-Plugins einbinden.

Was muss bei der Cookie-Abfrage beachtet werden?

Zulässig sind nur technisch notwendige Cookies, alle anderen beruhen auf Freiwilligkeit. Und diese anderen müssen genauso leicht abgelehnt wie bestätigt werden können. Eine mittelgroße Odyssee durch diverse Links, Schiebepfeile und externe Internetseiten, die im schlechtesten Fall in einer allgemeinen Information zu Browsereinstellungen enden, ist unzulässig. Anders ausgedrückt: einem Allen-Zustimmen-Button muss ein Alle-Ablehnen-Pendant gegenüberstehen.

Warum ist das so? Ganz einfach: Die DSGVO sagt aus, dass grundsätzlich überhaupt gar keine personenbezogenen Daten erhoben werden dürfen, es sei denn, es ziehen die gesetzlich definierten Ausnahmen. Verbot mit Erlaubnisvorbehalt nennt sich das. Und einer dieser Erlaubnisvorbehalte ist die freiwillige Einwilligung zur Datenerhebung durch die betroffene Person.

Datenabfrage auf der Internetseite

Prüfen Sie unbedingt, welche Daten Sie gegebenenfalls auf Ihrer Seite abfragen. Haben Sie ein Kontaktformular? Wenn ja, ist der Übertragungsweg verschlüsselt? Ihre Internetseite sollte ohnehin technisch sicher aufgestellt sein. Das ist aber mittlerweile in der Regel über entsprechende Zertifikate Standard.

Kann man Ihnen vielleicht ein Mietinteresse mitteilen? Welche Daten fragen Sie dort ab? Der Zweck heiligt zwar die Mittel, schränkt diese aber auch gleichermaßen ein. Die Frage ist also, welche Daten Sie zum Zweck der Vermietung erheben dürfen. Wie so oft im Rechtsgeschehen sind die Antworten darauf nicht eindeutig. Tatsächlich gibt es eine einzelbehördliche Haltung, dass es zur Vereinba-

DER AUTOR



Dr. Hans Meyer zu Düttingdorf
Unternehmensberater
www.meyerzueduettingdorf.de



zung eines Wohnungsbesichtigungstermins nichts weiter bedarf als die Kontaktdaten der Interessierten, also Name und Telefonnummer. Fragen Sie mehr ab? Vielleicht gar so etwas wie ein Haushaltseinkommen? Keine Sorge, auch unter den Bedingungen der DSGVO gibt es legale Wege, um eben doch mehr als nur Telefonnummer und Namen zu erfragen. Rechtlich basiert diese Erweiterung auf dem

sogenannten berechtigten Interesse, das Sie allerdings nachweislich geprüft und dokumentiert haben sollten.

Wenn die Daten Ihr Unternehmen erreichen, muss die Verarbeitung mit den Datenschutzhinweisen auf Ihrer Internetseite übereinstimmen. Heißt: Nur zu dem dort veröffentlichten Zweck dürfen die Daten verarbeitet wer-



EBZ
Akademie



WEITERBILDUNG FÜR VERWALTER

- **Immobilienverwalter/in (IHK) – Distance Learning**
August 2022, Online
- **Geprüfte/r Immobilienfachwirt/in (EBZ/IHK) – Distance Learning**
September 2022, Blended-Learning
- **Prüfungsvorbereitung Zertifizierte/r Verwalter/in (IHK) gemäß § 26a WEG**
Laufend, Online und Raum Freiburg
- **E-Learning Angebote für Verwalter/innen (MaBV, WEG, uvm.)**
Jederzeit buchbar

Das gesamte
Bildungsprogramm
finden Sie unter
www.ebz-training.de.

Entdecken Sie auch unsere
E-Learnings in der **EBZ4U-Ler-
napp** und dem Shop:
www.ebz4u.de

den. Gleiches gilt auch für die Verarbeitungs- bzw. Speicherdauer. Auch die Aufbewahrungsfristen müssen dem Zweck angemessen sein. Bei Daten von Mietinteressierten ist derzeit ein halbes Jahr ein guter Wert, da dieser Zeitraum etwaige Klagefristen berücksichtigt. Länger ist jedoch nicht notwendig und damit auch nicht zulässig.

Auskunftsrecht beachten

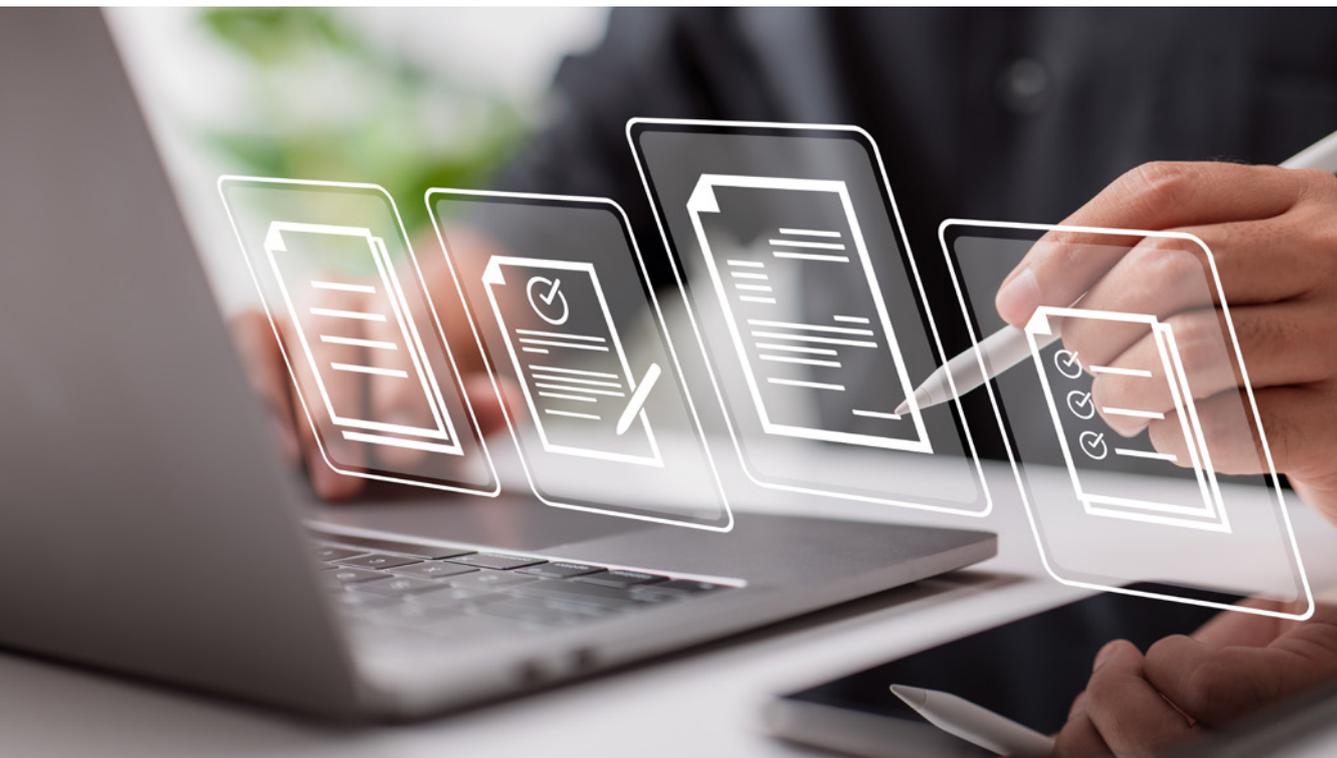
Hier noch einige Gedanken zum oben bereits benannten Auskunftsrecht. Dieses beinhaltet, dass betroffene Personen bei Ihrem Unternehmen jederzeit anfragen dürfen, ob und welche personenbezogenen Daten gespeichert sind. Wenn berechtigt, so können die Betroffenen die Korrektur oder sogar die Löschung fordern. In diesem Zusammenhang sei das sogenannte Recht auf Vergessenwerden genannt. Haben Sie die erhobenen Daten weitergegeben, so müssen Sie dafür sorgen, dass die Daten auch bei den Empfangenden entsprechend behandelt, also korrigiert oder gelöscht werden. Stellen Sie in Ihrem Unternehmen sicher, dass Ihre internen Prozesse dieser Verpflichtung entsprechen.

Eine Datenschuttschulung Ihrer Mitarbeitenden ist schon ein guter Anfang, da mit ihr die Wahrnehmung für das Thema Datenschutz und damit auch für den Umgang mit Auskunftsersuchen geschärft wird. Beachten Sie in diesem Zusammenhang auch das Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten, das alle Prozesse auflisten soll, in denen per-

sonenbezogene Daten verarbeitet werden. Dazu gehören dann auch die Prozesse, die sich aus Ihrem Kontaktformular auf der Internetseite ergeben.

Denken Sie jetzt gerade: Sag ich doch, wenn es nach denen geht, geht ja überhaupt gar nichts mehr? Keine Angst. Wie eingangs erwähnt, bietet die DSGVO einen rechtlichen Rahmen, innerhalb dessen tatsächlich eine Menge möglich ist. Dazu gehört auch der Betrieb einer sicheren Internetseite, mittels derer Sie über Datenschutzhinweise, Cookie-Abfrage und rechtskonformem Kontaktformular Ihre Datenschutzkompetenz unter Beweis stellen können, sodass im Kontakt mit Ihrem Unternehmen eben gerade kein dumpfes Gefühl bezüglich der Datenverarbeitung entsteht. Sehen Sie es als Chance.

Eines noch zum Schluss: Eine Verknüpfung der Zustimmung zu Ihren Angeboten mit der erzwungenen Einwilligung, Werbung zu erhalten, ist nicht zulässig. Aber wer will das schon.



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

Cyber-Kriminalität

Unterschätzte Gefahr in der Immobilienverwaltung

Die Digitalisierung ist auch in der Wohnungswirtschaft ein Megatrend. Moderne Datenverarbeitung und eine ständige Optimierung der Unternehmensprozesse sind nicht mehr wegzudenken. Damit steigt allerdings auch die Anfälligkeit für Cyber-Attacken wie Datendiebstahl, Datenverlust oder Sabotage.

Strengere Auflagen durch die Datenschutzgrundverordnung seit Mai 2018

Mit der europäischen Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) wurden strengere Regeln festgelegt, was die Meldung von Datenpannen angeht. Werden beispielsweise personenbezogene Daten gestohlen, hat der Betrieb 72 Stunden Zeit, den Vorfall der zuständigen Datenschutzbehörde zu melden. Wer so etwas auf die leichte Schulter nimmt, muss mit hohen Bußgeldern rechnen, von möglichen wirtschaftlichen Schäden ganz zu schweigen.

Zudem müssen Unternehmen, in denen mindestens zehn Mitarbeiter regelmäßig mit der automatisierten Verarbeitung von Personendaten zu tun haben, einen Datenschutzbeauftragten benennen. Denn schon, wer hin und wieder eine E-Mail schreibt und Kundendaten elektronisch gespeichert hat, arbeitet mit personenbezogenen Daten.

DER AUTOR



Christoph Lockemann
Zielgruppendifferenzierungs-
direktor
SIGNAL IDUNA Gruppe

In Deutschland ist bislang bereits jedes zweite Unternehmen Opfer von Cyber-Kriminalität geworden. Die geschätzten wirtschaftlichen Schäden belaufen sich auf bis zu 50 Milliarden Euro. Jedes dritte Unternehmen schätzt inzwischen die Bedrohung durch Cyber-Attacken als bedeutsam ein – mit steigender Eintrittswahrscheinlichkeit.



Schutz vor Datendiebstahl und Cyber-Kriminalität

Es empfiehlt sich daher, umfangreiche Maßnahmen für den digitalen Schutz vorzunehmen. Vorkehrungen zur IT-Sicherheit sollten hierbei den Grundstein bilden. Dazu gehören beispielsweise regelmäßige Sicherheits-Updates, Virenschutzprogramme und sichere Passwörter. Ergänzt werden sollten diese Vorkehrungen zusätzlich durch einen leistungsstarken Cyber-Versicherungsschutz. Vermögensschäden, die aufgrund einer Informationssicherheitsverletzung wie Datendiebstahl, Datenmanipulation oder Cyber-Spionage eintreten, können dadurch abgesichert werden.

Stellt ein Betrieb Auffälligkeiten in seiner IT oder auf seiner Internetseite fest, kann er sich im Rahmen des Cyber-Versicherungsschutzes der SIGNAL IDUNA an eine 24-Stunden-Hotline wenden, die Erste Hilfe im Cyber-Schadenfall bietet. Die Spezialisten dort helfen direkt am Telefon, um Schäden zu beseitigen, zu vermeiden oder zu mindern. Dies verläuft erfahrungsgemäß bereits in 70 Prozent der Fälle erfolgreich. Ist eine „ambulante“ Hilfe nicht möglich, helfen weitere Dienstleister oder Forensiker bei Bedarf vor Ort.

Die Mischung macht's!

Tipps für eine erfolgreiche digitale Kommunikation

„Wer schreibt, der bleibt,“ heißt es – heute müsste man wohl eher sagen „Wer postet, wird wahrgenommen.“ Bei der Entscheidung, über welche Kanäle man als Hausverwaltung mit Kunden und Interessenten kommuniziert, über welche Medien man sein Bild in der Öffentlichkeit steuert und prägt, sind mehrere Faktoren ausschlaggebend: Die verfügbare Technik, die Man- oder Womanpower, die Zeit, die man bereit ist, zu investieren und letztendlich auch das verfügbare Budget, das man für eine zeitgemäße Kommunikation und ihre Verbreitung bereit ist, zu investieren.

Die Pandemie hat die Bereitschaft, die Digitalisierung im eigenen Unternehmen in puncto Kommunikation voranzutreiben zumindest bei uns deutlich beschleunigt. Zoom- oder Teams-Videokonferenzen sind mittlerweile das Kommunikationsmittel der Wahl auch in unserem Betriebsalltag geworden. Unsere traditionelle jährliche Fortbildungsveranstaltung für Beiräte haben wir Mitte 2021 erstmals als gut vorbereitetes und technisch aufwendig inszeniertes Webinar gestaltet. Da es inhaltlich um die Änderungen zum neuen Wohnungseigentumsgesetz ging, haben wir die Aufzeichnung anschließend genutzt und 17 kürzere Videoclips zu vielen relevanten Fragen rund um das Thema produziert und sie auf unserem YouTube-Kanal gepostet.

Auf diese Clips haben wir dann über unsere anderen Plattformen (unsere Website, Facebook und Instagram) hingewiesen, sie mit eigenen kleinen Stories beworben und siehe da: die Klickzahlen und auch die Zahl der Abonnenten für den Kanal steigen stetig.

Erklärvideos als Erfolgsfaktor

Natürlich hängt der Erfolg solcher Medienbeiträge von verschiedenen Faktoren ab: Das Thema muss für die eigene Zielgruppe relevant sein, im Idealfall bietet es Antworten oder Lösungen für eine häufig gestellte



Erklärvideos sind ein Erfolgsfaktor bei der digitalen Kommunikation.

Frage. Wir haben die Erfahrung gemacht, dass kurze Erklärvideos zu Fragen, die in unserem Verwalteralltag immer wieder auftauchen, uns wirklich Arbeit abnehmen, weil wir die Kunden am Telefon oder per E-Mail einfach darauf hinweisen, schnell einen Link verschicken können. Bestes Beispiel ist die aktuelle Unsicherheit der Eigentümer zur Neuberechnung der Grundsteuer: Als die Anrufe und E-Mails immer mehr wurden, haben wir einen Clip im Stil eines Scribble-Videos machen lassen, auf YouTube hochgeladen und mehrfach von den

DIE AUTOREN



Thomas Hüttl
Geschäftsführer
Contacta Immobilien-
verwaltung GmbH



Andrea Fleming
PR & Marketing
Contacta Immobilien-
verwaltung GmbH

anderen Kanälen darauf verlinkt. In kurzer Zeit hat dieses Video bereits die magische Grenze von mehr als 1.000 Aufrufen geknackt.

Damit die Clips gefunden werden, sollten die wichtigsten Stichwörter und der Name des eigenen Unternehmens in der Kurzbeschreibung beim Hochladen auftauchen, damit die Suchmaschinen-Algorithmen Angebot und Nachfrage in Verbindung bringen können.

Und zumindest für längere Videoformate achten wir inzwischen auf einige technische Basics:

1. Sorgfalt bei der Wahl des Hintergrunds: kein überfüllter und unaufgeräumter Schreibtisch, keine hässlichen Bilder an der Wand – lieber ein ruhiges, farblich harmonisches Ambiente, gern mit dem Firmenlogo irgendwo sichtbar.
2. Gutes Licht ist wichtig – in geschlossenen Räumen arbeiten wir immer mit mindestens zwei Zusatzleuchten (Achtung, dass die sich nicht in den Brillengläsern des Sprechers spiegeln!).
3. Für den Ton empfehlen wir kleine Funkmikros, da fällt das Problem mit dem störenden Kabel weg.

Mitarbeitergewinnung auf Social Media

Social Media hilft auch bei der Suche nach neuen Mitarbeitenden. Je jünger die Zielgruppe, die wir ansprechen wollen, desto weniger geeignet sind die bisherigen klassischen Rekrutierungswege. „Wir brauchen einen Instagram-Account“ forderte eine junge Kollegin, als es um die Suche nach neuen Auszubildenden ging. Und in der Tat: Unser Facebook-Account wird vor allem von einem Publikum 50+ genutzt. Wir haben eine eigene Redaktion gebildet, gleich zu Beginn einen Medienkalender eingerichtet und planen nach Möglichkeit die sogenannten Story- und Feedbeiträge schon ein paar Wochen im Voraus. Wie bei allen Social Media-Kanälen zählt vor allem eine kontinuierliche Bespielung und die Arbeit dafür sollte man nicht unterschätzen! Für den Inhalt gilt: Die Mischung macht's! Ein bisschen Info, ein bisschen Background der Firma, ein bisschen People-Power (der Faktor Mensch macht den Unterschied) und eine gute Portion Unterhaltung dürfen auf keinen Fall fehlen. Gleichzeitig lebt Instagram aus einem gelungenen Mix aus Fotos, Grafiken und Filmen – sowohl bei den 24-Stunden-Stories als auch bei den sogenannten Posts, die im Feed dauerhaft sichtbar bleiben. Wer sein Bewerbungsverfahren auf der eigenen Website bereits vollständig digitalisiert hat (das heißt, dass Interessenten ihre Unterlagen auf einer Plattform hochladen), der hat bei der Suche nach Mitarbeitenden auf Instagram leichtes Spiel: Eine kleine Story mit einer (möglichst ausgefallenen, gern auch humorvoll gestalteten) Bilderserie oder einem kurzen Videoclip und am Ende einen Link zur Stellenanzeige auf dem eigenen Webportal. Es empfiehlt sich bei Instagram bei der Suche nach Mitarbeitenden immer eine Kombination aus Stories und Posts – die dauerhaft auffindbaren Posts kann man im Business-Account auch bewerben und erzielt damit über

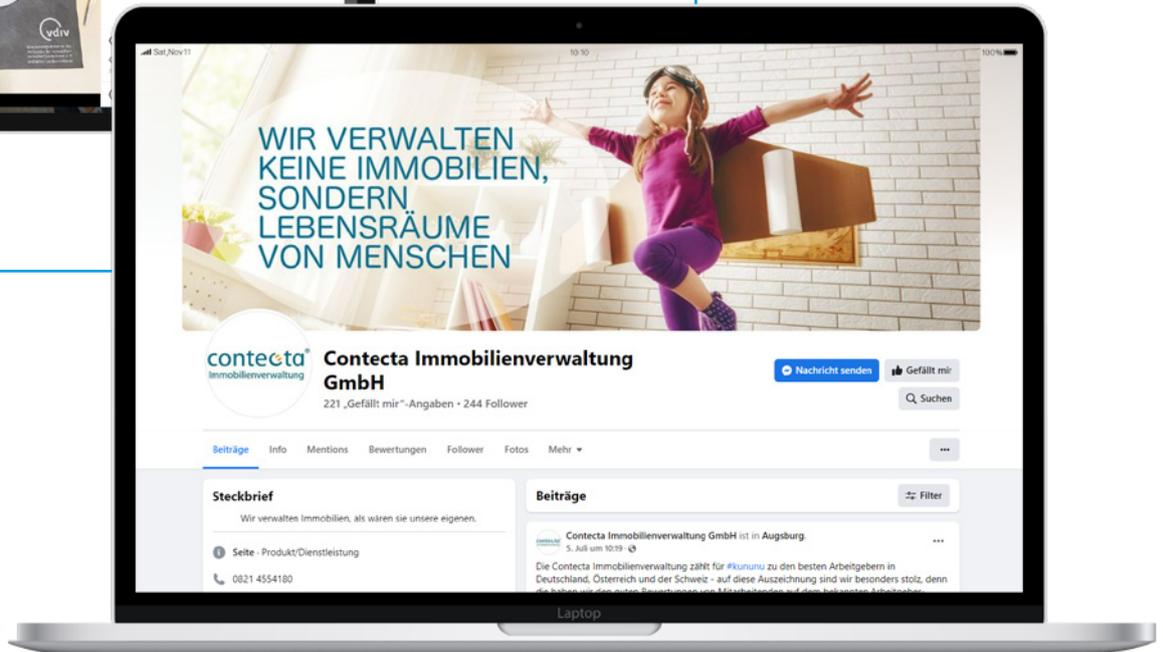


Social Media kann die klassischen Rekrutierungswege ergänzen.

Je abwechslungsreicher der Content, ...



... desto erfolgreicher ist die digitale Kommunikation.



einen begrenzten Zeitraum eine größere Reichweite in einem gezielten regionalen Radius.

Das kommt an auf Instagram

Es gibt unzählige Tutorials über die Erstellung eines Instagram-Accounts, das sparen wir uns hier. Wir probieren tatsächlich immer mal wieder unterschiedliche Features aus: Mal ein Reel-Video, mal einen Guide und natürlich regelmäßig Stories und Posts. Auffallend ist: Sobald wir im wahrsten Sinne Gesicht oder Emotionen zeigen, steigt das Interesse. Wir freuen uns über eine neue Auszeichnung? Unsere Follower spenden Likes und gratulieren. Hohe Aufmerksamkeit ernten außerdem kleine Geschichten aus dem Verwalteralltag: Wir lassen ein Gebäude sanieren und haben ein Contecta-Banner ans Gerüst gehängt? Der Kollege bringt ein Foto mit und gleich freuen sich einige Eigentümer und die Handwerksbetriebe, wenn sie die Baustelle wiedererkennen. Wir sanieren eine Tiefgarage? Ein Vorher-Nachher-Foto von den korrodierten und nun frisch sanierten Betonsäulen: Das vermittelt Sorgfalt und Sachkompetenz. Wir

lassen die Kellertreppe einer Wohnanlage neu reperutzen? Auch das gibt schöne Vorher-Nachher-Fotos und gleich einen Schwung Likes.

Wir haben viel gelernt in der ersten Phase und dabei sind gerade die jungen Kolleginnen ein wertvolles Korrektiv. Erfolg zeigt sich auch daran, ob sie einen Post auf ihrem privaten Account teilen. Auch wenn Instagram viel Aufmerksamkeit verschlingt: Facebook ist weiterhin wichtig und auch wenn wir es selbst nicht immer schaffen: Besser eigene Beiträge machen und nicht einfach von Instagram übernehmen. Und die Website bleibt weiterhin die Visitenkarte für alle, die „schnell mal googeln“, wenn sie eine neue Hausverwaltung suchen!

Social-Media-Potenziale nutzen: Teil 1

Social Media ist ein wichtiges Instrument im Business-Bereich. Diese Möglichkeit sollten sich Immobilienverwaltungen nicht entgehen lassen. Da der erste Schritt oft der schwerste ist, werden hier in einer kleinen Reihe relevante soziale Netzwerke und damit verbundene sinnvolle Nutzungsmöglichkeiten vorgestellt.

Zu Beginn geht es um das derzeit größte Netzwerk zum Knüpfen und Pflegen geschäftlicher Verbindungen: LinkedIn. Das Karrierenetzwerk hat weltweit über 830 Millionen Mitglieder, mehr als 58 Millionen Unternehmen sind angemeldet. Im deutschsprachigen Raum benutzen mehr als 18 Millionen Menschen LinkedIn.

Nutzer profitieren bei LinkedIn von diversen Funktionen: Privatpersonen können ein Profil mit Lebenslauf, Fähigkeiten und Interessen sowie einem Link zur eigenen Website anlegen. Potenzielle neue Kontakte werden auf Basis angegebener Informationen und bestehender Vernetzungen vorgeschlagen: „Wenn Du diese Person kennst, kennst Du vielleicht auch Kontakte von dieser Person. Diese werden Dir jetzt angezeigt. Du kannst sie kontaktieren“. Unternehmen können fast genauso agieren, eine eigene Seite

anlegen, auf der Admins Content – also Inhalte – teilen. Für beide Seiten interessant: Das Ausschreiben bzw. Suchen von Jobs und das Verwalten der Bewerbungen direkt per LinkedIn-Profil. In einer kostenpflichtigen Premium-Version gibt es erweiterte Funktionen wie spezielle Suchfilter, Kontakt-Organizer und erweiterte Netzwerkstatistiken – für den Einstieg ist eine freie Mitgliedschaft aber ausreichend.

DIE AUTORIN



Alexandra Karrasch
Referentin Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Verband der Immobilienverwalter Deutschland e.V

Tipps zum Einstieg:

- Verantwortung festlegen: Alle Mitarbeitenden können sich mit Ideen, Inhalten und Informationen beteiligen, aber Kompetenz und Verantwortung für die Veröffentlichung müssen klar definiert sein.
- Mit Content-Plan arbeiten: Erleichtert Themenfindung, Erstellen und Teilen der Posts.
- Auf jeden Fall mit gut aufbereiteten Inhalten beginnen.
- Realistischen regelmäßigen Rhythmus etablieren.
- Inhalte gestalten: Einblicke in den Arbeitsalltag, besondere Ereignisse oder Infos zu bewegenden Themen und Problemen.
- Reichweite steigern: Mit Bildern, Verlinkungen und Hashtags zu arbeiten hilft.

Gegenseitige Unterstützung für mehr Sichtbarkeit

Wenn im B2B-Bereich und mit Professionals kommuniziert werden soll, dann ist LinkedIn als Plattform zum Austausch businessrelevanter Informationen ideal. Der eigene Kanal lebt vom Verfassen und Teilen von Artikeln, Verlinkungen und fachspezifischen Infos. Erfolgsfaktoren sind also regelmäßige Aktivitäten, d. h. selbst zu posten, auf interessante Inhalte zu reagieren oder mit anderen Profilen zu interagieren. Sorgfältig vorbereitete Inhalte sind dabei Voraussetzung. Foto-Updates, Posts, die inhaltlich einen Mehrwert bieten, oder Anzeigen, die durch Eye-Catcher-Grafiken unterstützt werden, empfehlen sich dabei grundsätzlich.

Verwaltungsbeirat

Wichtig ist außerdem, Synergien zu nutzen: Agieren sowohl das Unternehmen über seine Seite als auch einzelne Mitarbeitende im Namen des Unternehmens auf LinkedIn, ist es sinnvoll, die Inhalte gegenseitig zu teilen, zu liken oder zu kommentieren. Das sorgt für mehr Sichtbarkeit. Gibt es gerade einen heiß diskutierten Post, in dem ein branchenrelevantes Thema behandelt wird? Dann kann sich ein qualifizierter Beitrag zur Debatte lohnen.

Wertvolle Tipps für den perfekten Social-Media-Auftritt

Wer so beginnt, erweitert sein Netzwerk und kann sich einen wirkungsvollen Außenauftritt erarbeiten. Aber auch in Zeiten des Fachkräftemangels können Firmen- oder Mitarbeiter-Accounts genutzt werden, um etwa über das Arbeitsklima, das Tätigkeitsfeld oder die Kundenbasis Aussagen zu treffen. Mitunter hilft es Jobsuchenden bei der Auswahl ihrer neuen Tätigkeit.

Werbemöglichkeiten bei LinkedIn:

Sponsoring verschiedener Formate mit individuellem Budget (ab 10 Euro pro Tag) und sehr spezifischer Zielgruppenauswahl:

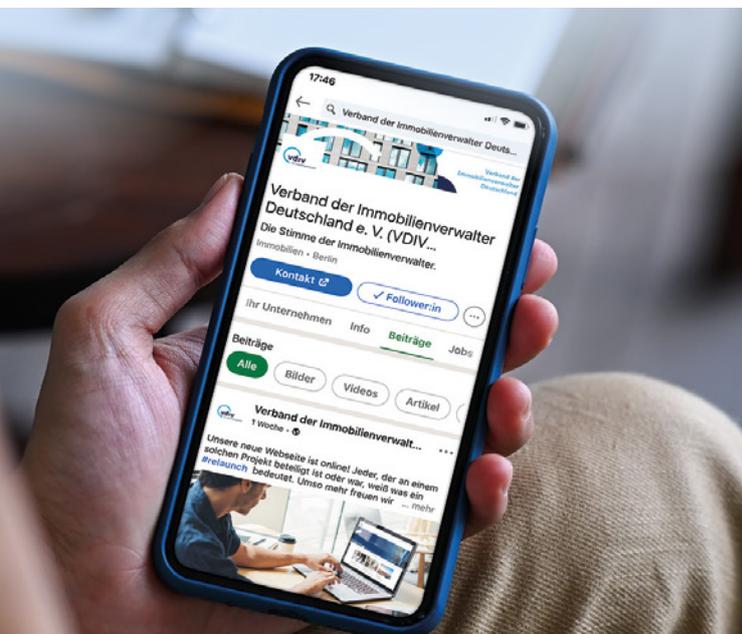
- Beiträge – Sichtbarkeit des Unternehmens und Interaktion erhöhen
- Events – mehr Website-Besuche oder Anmeldungen generieren
- Jobanzeigen – gezielt Kandidaten ansprechen und den Bewerbungsprozess erleichtern



NEU!

Bestellbar als **Printversion**
(mit oder ohne Individualisierung)
oder als **Digitalisierung**
(nur mit Individualisierung)

<https://vdivaktuell.de/verwaltungsbeirat>





SAT-TV ALS WOHNWERT-STEIGERUNG

**Sie wollen Wohngebäude mit Glasfaser fit fürs Gigabit-Zeitalter machen?
Steigern Sie zusätzlich mit SAT-Empfang den Wohnwert!**

Dass Glasfaser die Zukunft gehört, hat sich längst auch bei Wohnungseigentümern und Mietern herumgesprochen. An entsprechenden Maßnahmen zu Modernisierung der Infrastruktur in Bestandsimmobilien führt daher auf kurz oder lang kein Weg vorbei. Bevor der Schritt von Kupfer/Koax hin zu Glasfaser gegangen wird, empfiehlt es sich, auch die bestehende TV-Versorgung zu hinterfragen – nicht zuletzt mit Blick auf die Abschaffung des Nebenkostenprivilegs für durch den Vermieter abgeschlossene TV-Kabelverträge. Dank moderner SAT-Technik lohnt sich da der Wechsel zu linearem Fernsehen über Satellit, das via Glasfaser in die Haushalte gelangt, ohne Bandbreite zu beanspruchen.

BANDBREITE WIRD FREIGEHALTEN

Der Bedarf an Bandbreite steigt an vielen Stellen – unter anderem auch für Smart Living und intelligentes Gebäudemanagement. Dass optische Satellitensignale bandbreitenunabhängig verteilt werden können, ist daher ein Pluspunkt, den andere TV-Empfangswege nicht bieten können.

SAT SPART STROM UND SCHONT DAS KLIMA

Während bei IPTV oder Streaming für jeden Nutzer ein separates Signal generiert werden muss, werden über Satellit mit nur einem Signal Millionen von Haushalten gleichzeitig er-

reicht. Das bedeutet: weniger Stromverbrauch, geringere Energiekosten und reduzierte CO₂-Emissionen.

KEINE GRUNDGEBÜHR

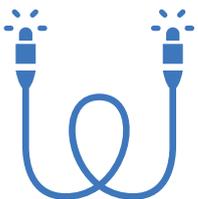
Anders als Kabelfernsehen oder IPTV ist Satellitenfernsehen ein Empfangsweg ohne Signalkosten. Das bedeutet: Die Bewohner genießen eine unglaubliche Programmvielfalt in fantastischer Bild- und Tonqualität zum Nulltarif, neben der Anschaffung ist lediglich die Wartung der Satellitenanlage mit geringen Kosten verbunden.

OHNE SICHTBARE SAT-SCHÜSSELN

Dank Satelliten-Glasfaser-Lösungen gehört der Satellitenschüsseln-Wildwuchs auf den Balkonen und an den Fassaden von Wohngebäuden der Vergangenheit an: Mit einer einzigen Empfangsanlage lassen sich großflächig verteilt liegende Haushalte oder ganze Quartiere versorgen.

INDIVIDUELLES PROGRAMMANGEBOT

Auch die unterschiedlichen Ansprüche der Bewohner werden mit Satelliten-Glasfaser-Lösungen perfekt bedient: Der Satellitenempfang von vier Orbitalpositionen mittels einer zentralen SAT-Anlage ist problemlos möglich, sodass jedem Haushalt neben deutschsprachigen Programmen auch internationale Sender zur Verfügung stehen.



CLEVER KOMBINIERT, SMART GELÖST

Egal, ob es um die Modernisierung großflächig verteilter Bestände oder um Top-Performance im gehobenen Wohnungsneubau geht: Satelliten-Glasfaser-Lösungen werden allen Anforderungen gerecht, wie diese Projekte beweisen.

KÖLN: INDIVIDUELLES WUNSCHPROGRAMM FÜR 101 HAUSHALTE

Der Satellitenempfang von vier Orbitalpositionen erfolgt ganz ohne separate

Satellitenschüsseln, jeder mitversorgte Haushalt kann sich neben dem Empfang von ASTRA 19,2 Grad Ost ganz individuell für eine weitere Orbitalposition entscheiden. Zur Einspeisung der Satellitensignale dient eine Empfangsanlage auf dem Dach eines der Wohngebäude.

Ein Glasfaser-Liniennetz verbindet die einzelnen Gebäude miteinander und ermöglicht die verlustfreie Weiterleitung der optisch umgewandelten Signale. Innerhalb der Gebäude wird die vorhandene Koaxialverkabelung genutzt.

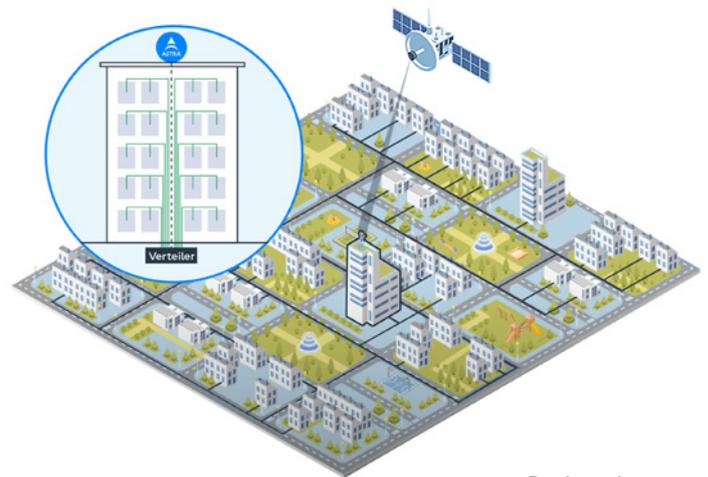
HANAU: EINE SAT-ANLAGE FÜR GESAMTES WOHNGEBIET

Hier galt es, acht Einfamilienhäuser, 81 Reihen- und Doppelhäuser sowie 33 Eigentumswohnungen in fünf Bauabschnitten sukzessive mit Fernsehen über Satellit zu versorgen. Eingespeist wird das Satellitensignal über eine einzige Empfangsanlage. Um alle großflächig verteilt liegenden Haushalte mitversorgen zu können, wird es optisch umgewandelt und über das NE3-Glasfasernetz zu den verschiedenen Wohngebäuden weitergeleitet. Innerhalb der Gebäude kommen die vorhandene Koaxialverkabelung sowie

Unicable-Multischalter zu Einsatz.

FRANKFURT: LIVING THE NEXT LEVEL

263 Wohnungen mit 19.680 qm Bruttogeschossfläche, verteilt auf 27 Etagen, inmitten der Frankfurter City gelegen – der Eden Tower ist eine der höchsten grünen Wohnfassaden Europas und einer der spektakulärsten Wohntürme der Frankfurter Skyline. Ebenso spektakulär wie das Gebäude selbst ist die Multimedia-Versorgung – eine Komplettlösung aus SAT-TV und Glasfaser, die alle Bewohner mit bandbreitenunabhängigem Fernsehen mit größtmöglicher Programmvietfalt in bester Bild- und Tonqualität sowie superschnellem Glasfaserinternet versorgt.



Dank moderner SAT-Technik reicht eine Empfangsanlage aus, um beliebig viele Haushalte mit Satellitenfernsehen zu versorgen.

Weitere Informationen zu den hier vorgestellten Projekten sowie zu den Vorteilen von Satelliten-Glasfaser-Lösungen finden Sie auf wowi.astra.de.

Das Recht auf Glasfaser

Adieu Kupferkabel! Willkommen Glasfaser!

In Politik und Medien ist oft von „Zeitenwende“ und „Epochenwechsel“ die Rede – das gilt auch für die Medienversorgung von Immobilien. Der Gesetzgeber schuf mit der Novelle des Telekommunikationsgesetzes (TKG) die Grundlagen, um den Koax-Kabelanschluss und die Telefonleitungen aus Kupfer durch Glasfaser abzulösen. Die Bundesregierung hat sich festgelegt: Der kupferfreie Glasfaseranschluss bis in die Wohnung hinein (FTTH, Fibre-to-the-Home) soll Standard für die digitale Grundversorgung in Deutschland werden – und nichts anderes. Dafür sprechen wichtige Gründe: Die Datenübertragung über Lichtimpulse bietet eine physikalisch nahezu unbegrenzte Kapazität, die auch in Generationen nicht eingeholt werden kann. Glasfasernetze müssen im Haus nicht verstärkt werden und benötigen kaum Strom – sieben Mal weniger als Koax-Fernsehkabel. Der wichtigste Grund ist jedoch der Verbraucherschutz: Glasfasernetze können anbieteroffen betrieben werden. Auch die Abrechnung des Fernsehanschlusses über die Nebenkostenumlage ist ab 30. Juni 2024 gesetzlich untersagt, um Verbraucher aus der Zwangsbindung an langfristige Verträge zu befreien und so den Umstieg zu anderen Infrastrukturen zu erleichtern.

DER AUTOR



Stefan Susbauer

ist freier Autor und Berater im Bereich Medien und Kommunikation mit Spezialisierung im Themenfeld Kabel- und Glasfasernetze.

Mit einer starken Internetverbindung und einem internetfähigen Fernseher kann man ohne einen zusätzlichen Fernsehanschluss TV-Apps, Streamingdienste wie Netflix, Disney+, WOW (ehemals Sky Ticket) oder Plattformen wie Magenta TV der Telekom nutzen.

Seit sich der Gesetzgeber auf FTTH-Glasfaser festgelegt hat, ist ein

regelmäßiger Investitionsboom ausgebrochen. Die Telekom allein investiert beispielsweise 30 Milliarden Euro, um bis 2030 Wohn- und Geschäftsgebäude mit Glasfaseranschlüssen zu modernisieren. Dafür kooperiert sie auch mit Stadtnetzbetreibern sowie anderen regionalen Partnern und öffnet ihre Glasfasernetze für Wettbewerber wie 1&1, Vodafone & Co. Das bedeutet: Verbraucher, die Kabelnetzbetreiber-Dienste – etwa von Vodafone – nutzen möchten, benötigen dafür keinen Kabelanschluss mehr: Die Telekom-Glasfaser ist offen für alle und alles.

Der Umstieg von Kabel auf Glasfaser kommt in ganz Deutschland gewaltig ins Rollen; Verwalter sollten sich deshalb jetzt vorbereiten: Schon morgen kann der Glasfaseranbieter um Mitwirkung beim Anschluss der Liegenschaften bitten. Um Erlaubnis muss er nicht fragen: Nach § 134 TKG darf der Grundstückseigentümer den Anschluss des Gebäudes an ein Glasfasernetz nicht verbieten. Wichtig dabei: Ein vorhandener Kabelanschluss ist weder technisch noch rechtlich als gleichwertiger Ersatz zu betrachten, auch wenn er mit Begriffen wie „Kabel-Glasfaser“ oder „Giga-Netz“ angepriesen wird. Der Verwalter hat in der Regel ein Zeitfenster von wenigen Wochen, um Planungsunterlagen für den Glasfaser-Hausanschluss („Herstellungsauftrag Netze“) auszufüllen und zu unterschreiben. Dabei sollte er es nicht belassen, sondern die Beratungsangebote des Netzanbieters nutzen: Im Rahmen einer so genannten



Wohn- und Geschäftsgebäude sollen bis 2030 mit Glasfaser modernisiert werden.



keine beschlusspflichtige „erhebliche Verpflichtung“ ein. Sollte der Verwalter jedoch den Anschluss verpassen, ist Ärger vorprogrammiert: Ein nachträglicher Anschluss ist aufwendig und teuer.

Kostenlose Glasfaser für alle – Sonderhonorar für den Verwalter

Dennoch sollten Verwalter frühzeitig Eigentümer und Verwaltungsbeirat in den Glasfaseranschluss einbeziehen: Denn ist das Gebäude erst am neuen Netz, hat der Betreiber nach § 145 TKG das Recht, sein Netz in der Wohnung des Endnutzers abzuschließen. Wohnungseigentümer können den Anschluss ihrer Wohnung nach § 20 Abs. 2 Nr. 4 WEG von den anderen Wohnungseigentümern verlangen und Netzbetreiber können den Ausbau aufgrund von § 145 Abs. 1 TKG gegen Wohnungseigentümer durchsetzen. Das Amtsgericht Plön (Az 75 C 11/19 vom 3.4.2020) urteilte: Der Glasfaseranschluss eines Bewohners bedarf nicht der Zustimmung aller Eigentümer. Bestellt ein Nutzer einen Dienst, verlegt der Netzbetreiber eine Glasfaserleitung bis in seine Wohnung. Das ist für den Nutzer und den Gebäudeeigentümer kostenlos, aber nervig: Niemand hat gerne ständig „Strippenzieher“ im Haus. Verwalter bevorzugen deshalb meist den FTTH-Vollausbau, durch den alle Bewohner auf einen Schlag einen Glasfaseranschluss bekommen – bei freiwilliger Nutzung und freier Anbieterwahl, versteht sich. Dies ist in der Regel in wenigen Tagen erledigt, die Leitungen können unauffällig verlegt werden. Einen WEG-Beschluss über den FTTH-Vollausbau herbeizuführen, erspart dem Verwalter nicht nur Arbeit: Der VDIV-Mustervertrag sieht für die Betreuung der Maßnahme ein Sonderhonorar vor. Verwalter, die mehr als 50 WE verwalten, haben gute Chancen, einen kostenlosen Vollausbau auszuhandeln.

„Auskundung“ kann die Erschließung des Gebäudes und der Installationsort des Glasfaser-Abschlusspunktes vor Ort abgestimmt werden. Dies gehört in fast allen Verwalterverträgen zu den Standards des Leistungsverzeichnisses. Ein WEG-Beschluss ist für den Hausanschluss nicht erforderlich: Der Hausanschluss ist bei der Telekom und anderen Anbietern während der Ausbauphase kostenlos, damit geht der Verwalter nach § 27 Abs. 1 Nr. 1 WEG also

KALO

Die smarte Energiewende in der Wohnimmobilie.

Erfassen, visualisieren und klimaintelligent steuern – mit KALO.

- ✔ Digitale Fernerfassung und Abrechnung von Heizenergie- und Wasserverbrauch (Submetering)
- ✔ Digitale Fernerfassung der Verbrauchsdaten von Strom und Gas (Smart Metering)
- ✔ Bündelung von Submetering und Smart Metering sowie Anbindung weiterer IoT-Anwendungen via SMGW (Multi-Metering)
- ✔ Mitteilung unterjähriger Verbrauchsinformationen via Onlineportal und App
- ✔ Intelligente und effiziente Thermostatsteuerung

Erfahren Sie
mehr unter:
www.kalo.de



Digitalisierung im Wohngebäude – was kommt auf die Branche zu?

Nachdem die digitale Anbindung der Mitarbeiter und Handwerker von Immobilienverwaltungen sowie der Bewohner der verwalteten Wohnungen oftmals schon realisiert wird, tritt nun immer mehr das Gebäude selbst in den Fokus: Wie können Wohngebäude digitalisiert werden, wo liegen die Chancen und was gilt es zu beachten?

Bei der Digitalisierung von Wohngebäuden geht es um die intelligente Vernetzung und Automation durch die Anbindung der Gebäudedaten an das zentrale ERP-System des Immobilienverwalters. In diesem Zusammenhang spricht man auch von Building Relationship Management (BRM). BRM bietet zahlreiche Chancen. Der Komfort für die Bewohner kann gesteigert werden, die Transparenz – beispielsweise zum Energie- und Wasserverbrauch – wird erhöht oder aber Daten können für die Instandhaltung sowie energieeffiziente Steuerung und Kostenreduktion genutzt werden.

Ein Smart Building ist mehr als ein Smart Home

Smart Home und Smart Building sind in aller Munde, aber was ist eigentlich der Unterschied? Mit Smart Home wird ein bestimmter, räumlich abgetrennter Bereich innerhalb eines Gebäudes bezeichnet, in dem Menschen leben. Üblicherweise ist dies eine Wohnung oder ein Wohnhaus. Hier geht es um die Vernet-

zung intelligenter Geräte im privaten Umfeld. Im Fokus steht mehr Komfort, beispielsweise durch eine automatische Heizungsregelung, intelligente Beleuchtung oder Sicherheits- und Kontrollsysteme.

Doch das allein macht aus einer Immobilie noch kein Smart Building, denn hier steht unter anderem die energieeffiziente und prozessoptimierte Bewirtschaftung auf Basis ganzheitlicher, integrierter digitaler Lösungen im Vordergrund. Smart Buildings sind umfassend vernetzte Gebäude. Durch den Einsatz von IoT-(Internet-of-Things-)Technologien soll sich die Nutzung dieser Gebäude für die Bewohner und andere Stakeholder so komfortabel und effizient wie möglich gestalten.

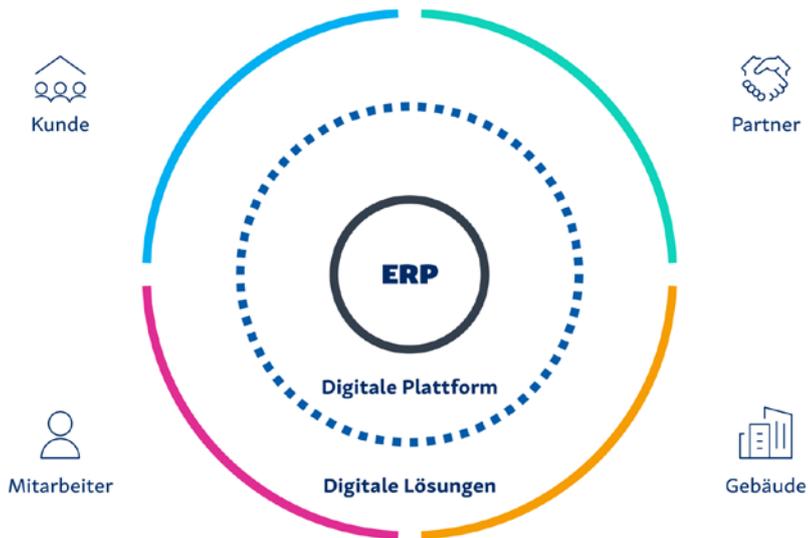
Ein Smart Building ist wie ein Gehirn: Es hört zu, lernt und kommuniziert

Ein smartes Gebäude ist intelligent und lernt durch die Verarbeitung von Daten mittels künstlicher Intelligenz dazu. Das intelligente Gebäude kann Anweisungen befolgen und durch Informationen für die Gebäude-Stakeholder mehr Transparenz schaffen – zum Beispiel zum Energieverbrauch. Das geht so weit, dass es für sich selbst und auch für seine Bewohner denken kann: Es weiß beispielsweise, wer Zugang zum Gebäude erhält, wie die Heizung zu steuern ist und wie das Licht geregelt wird. Dabei wird die kontinuierliche Erhebung der Echtzeitdaten, die für das lernende Gebäude notwendig sind, durch Sensoren ermöglicht. Im Ergebnis kann ein Gebäude auf dieser Datenbasis einfacher und optimierter gesteuert werden. Moderne Sensortechnik ist in vielen Geräten sowie Gebäudeteilen realisierbar und kann dank Narrowband-IoT einfach zur flächendeckenden Vernetzung – auch in schwierigen Umgebungen, wie beispielsweise Kellerbereichen – eingesetzt werden. Dabei gibt es unterschiedliche Arten von Sensoren wie Drucksensoren, akustische Sensoren, 3D-Bildsensoren, Radarsensoren oder Magnetsensoren.

DER AUTOR



Carsten Wiese
Geschäftsführer
Markt der Aareon
Deutschland GmbH



Die Ende-zu-Ende-Prozesse eines digitalen Ökosystems sind in vier zentrale Stakeholder-Bereiche gegliedert: WRM-Lösungen (Workforce-Relationship-Management) sind auf Mitarbeiter ausgerichtet, CRM-Lösungen (Customer-Relationship-Management) auf Bewohner, SRM-Lösungen (Supplier-Relationship-Management) auf Partner und schließlich BRM-Lösungen (Building-Relationship-Management) auf Gebäude.

Smart Building für mehr Energieeffizienz

Idealerweise werden die durch die IoT-Sensorik kontinuierlich erhobenen Daten über eine webbasierte Oberfläche – ein sogenanntes Dashboard – visualisiert. Dadurch sind Energieverbrauch und Nutzungszeiten sowie eventuelle Störungen und nötige Wartungsarbeiten für einzelne Gebäudekomponenten jederzeit einsehbar. Das Gebäudemanagement erhält so Transparenz in Echtzeit, die Gebäudesteuerung wird deutlich erleichtert. Dies umfasst auch die energieeffiziente Sanierung des bestehenden Gebäudes. Mit einer digitalen Energie- und CO₂-Analyse, wie zum Beispiel in der Software AiBATROS®, kann die Immobilie durch einen automatisierten, energetischen Sanierungsprozess zukunftsorientiert entwickelt werden.

Wie aus einer Studie der Technologiestiftung Berlin hervorgeht, lässt sich durch die Vernetzung im IoT eine umweltfreundliche Energiemanagement leichter realisieren – vor allem durch Automatisierung und zentrale Steuerungsoptionen. So liegt etwa das Einsparungspotenzial durch Digitalisierung und Automatisierung der Heizungsanlagen laut dieser Studie bei bis zu 26 Prozent. Spielte die Energieeffizienz zwar schon länger eine bedeutende ökologische Rolle, hat sie im Zuge der letzten Monate während des Ukraine-Kriegs und den damit verbundenen energetischen Preissteigerungen sowie den drohenden Energieengpässen nochmals deutlich an Gewicht gewonnen.



Smart Building ist mehr als ein Smart Home.

Tschüss Papier!

Abrechnung – von analog zu digital

Mit der novellierten Heizkostenverordnung (HKVO) wird dies bald der Vergangenheit angehören: Ableser kommen in die Wohnung, lesen Zähler vor Ort ab und lassen die Abrechnung dazu irgendwann per Post zukommen. Dafür müssen zuvor Termine vereinbart werden und Mieter zu Hause auf die Ableser warten. Nun verändert sich dies rasant. Die Wohnungswirtschaft digitalisiert sich und damit auch der Prozess von der Auslesung bis zur Abrechnung. Und das aus guten Gründen, denn es wird nicht nur komfortabler für Verwalter und Mieter, es findet auch eine Umweltentlastung durch digitale Prozesse statt. Zudem stellt der Digitalisierungstrend eine große Chance für die Immobilienwirtschaft dar und bietet neben schlanken Prozessen viele Einsparpotenziale.

Vorteile und Möglichkeiten von Online-Portalen

Die Abrechnung der Heiz- und Betriebskosten ist mit viel Aufwand verbunden. Dank der Digitalisierung wird dies deutlich einfacher. Das verspricht beispielsweise die digitale Plattform Minol direct. Vermieter und Verwalter haben damit alle wichtigen Informationen rund um ihre Liegenschaften immer im Blick. Zentrales Element ist dabei die direkte Übermittlung der Nutzerdaten und der zu verteilenden Kosten für die Heiz- und Betriebskostenabrechnung. Sie gehen direkt an das Abrechnungssystem der Minol. Damit ist die Abrechnung sowohl schneller als auch sicherer dank einer automatisierten Fehlerprüfung. Diese unterstützt den Verwalter bei der Dateneingabe und hilft dabei, mögliche Fehler zu vermeiden.

DER AUTOR



Jens Wierichs

Leiter Produkt- & PM Projektmanagement | Minol ZENNER Gruppe

Auch bei vielen anderen Aufgaben nützt das System. Zwischenauslesungen, z. B. bei Mieterwechsel, können komfortabel online



Das Ablesen und die Abrechnung der Heizkosten erfolgen bald komplett digital.

beauftragt werden. Der Status von Auslesung und Abrechnung ist online jederzeit einsehbar und die direkte Kommunikation mit den Abrechnungsexperten kann ohne Umwege über ein Postfach erfolgen.

Abrechnung Online

Vermieter und Verwalter, die manuelle und papierbasierte Abläufe darüber hinaus noch effizienter gestalten wollen, finden mit dem Modul „Abrechnung Online“ eine passende Lösung. Hier erhalten sie ihre Heizkostenabrechnungen inklusive der Rechnungen für Abrechnungsdienstleistungen, Gerätemiete und Wartung vollständig digital. Über eine übersichtliche Benutzeroberfläche stehen alle Unterlagen und Abrechnungsdokumente online zur Verfügung und die Abrechnungen können direkt in digitaler Form an die Mieter versendet werden. Das bedeutet: kein Papier mehr, schnellere Leistungserstellung und Kostenersparnis durch Wegfall im Belegfluss. Im Vergleich zum Postversand lassen sich zudem bis zu 50 Prozent CO₂ einsparen.

Vermieter oder Verwalter, die eine Verwalter-Software verwenden, die den Standard-Datenaustausch mit Messdienstleistern unterstützt, können den Datenaustausch via Internet als optimale Lösung nutzen. Das reicht von der Übermittlung der Nutzerdaten mit Vorauszahlungen und Nutzerwechseln bis hin zum Erhalt der Heizkostenabrechnung als kostenpflichtige Schnittstelle E898 (ARGE-Standard). Die Heizkostenabrechnung kann dabei digital der Betriebskostenabrechnung des Verwalters zugeordnet werden.

Zusätzliche Services online nutzen

Neben diesem Angebot für Abrechnung und Ablesung werden weitere Online-Services für die Montage und Reparatur angeboten. Zudem lassen sich Rauchwarnmelder-Services und Trinkwasserprüfung auf Legionellen beauftragen, auch verbrauchs- oder bedarfsbasierte Energieausweise für Wohngebäude sind bestellbar. So lassen sich nahezu alle Verwaltungsaufgaben einfach, komfortabel und digital über ein einziges Portal erledigen.

Funk erweitert die Möglichkeiten

Mit der HKVO 2021 ist Digitalisierung Pflicht. Seit dem 1. Dezember 2021 darf nur noch fernauslesbare Messtechnik verbaut werden. Bis Ende 2026 muss die gesamte Messtechnik entsprechend umgerüstet werden. Wer sich jetzt schon für die Technik der Zukunft entscheidet, kann von weiteren Vorteilen profitieren und neue Services anbieten. Vermieter und Verwalter können die Verbrauchsentwicklung in ihren Liegenschaften online beobachten. Die grafisch aufbereiteten Daten lassen sich nach Gebäudebestand, nach ausgewählten Liegenschaften, nach einzelnen Wohnungen bis hin zu einzelnen Geräten selektieren und durch den Vermieter oder Verwalter individuell und dynamisch anpassen.

Eine weitere Verpflichtung aus der novellierten HKVO sind die unterjährigen Verbrauchsinformationen (UVI). Diese sind seit Januar 2022 bereitzustellen, wenn fernauslesbare Messtechnik vorhanden ist. Zusätzlich zur jährlichen Heizkostenabrechnung müssen Vermieter und Verwalter den Hausbewohnern jeweils eine monatliche Verbrauchsinformation zur Verfügung stellen. Mit einem E-Monitoring-Zugang können Verwalter und Vermieter jedem Hausbewohner die Rechte zur Dateneinsicht für seine Wohnung zuweisen. So erhalten alle Bewohner einen geschützten Zugang zu ihren individuellen Verbrauchsinformationen. Diverse Vergleichsmöglichkeiten schaffen die Voraussetzung für eine energieeffiziente Bewirtschaftung und Steuerung und helfen den Bewohnern bei zu hohem Energieverbrauch zeitnah reagieren zu können.

Jetzt umstellen

Wer jetzt seine Abrechnungen von analog auf digital umstellt, profitiert von vielen Vorteilen, kann den Mietern neue Services bieten und stellt die Weichen für die Zukunft. Mit der digitalen Abrechnungslösung, einem Funksystem und dem E-Monitoring sind alle Voraussetzungen gegeben, um auch in Zukunft in Sachen Abrechnung auf der sicheren Seite zu sein.



Über Online-Portale lassen sich Heiz- und Betriebskosten digital verwalten.

Fokus auf Digitalisierung

Erleichterung durch smarte Haustechnik

Ende letzten Jahres wurde die Heizkostenverordnung (HKVO) novelliert. Sie zwingt Hausbesitzer zum Handeln, denn verschiedene Anforderungen müssen jetzt erfüllt werden. Unter anderem sieht der Gesetzgeber die Digitalisierung der Messtechnik und deren Anbindung an ein Gateway vor. Für Vermieter ist jetzt der richtige Zeitpunkt gekommen, nicht nur ihre Heizsysteme, sondern auch weitere Komponenten der Haustechnik zu digitalisieren.

Die Idee hinter den formulierten Vorschriften in der Heizkostenverordnung: mehr Transparenz bei den Heizkosten. Das wiederum soll zu einem bewussteren, energieeffizienteren Heizen führen. Konkret müssen Vermieter ihren Mietern die unterjährigen Verbrauchsinformationen (UVI) jetzt monatlich zur Verfügung stellen. Damit einher geht die Verpflichtung, dass Energieerfassung fernablesbar und letztendlich an ein Gateway angebunden wird.

Gateway überträgt Energie- und Heizungsdaten

Um das sogenannte Smart Metering reibungslos zu realisieren, sind sowohl die technische Infrastruktur als auch die Geräte notwendig: Smarte Sensoren ermitteln

Echtzeitdaten am Heizsystem, das Gateway übermittelt als zentrale Kommunikationseinheit sämtliche Energiedaten und Sensorinformationen an eine IoT-Plattform. Dort können Hausbesitzer und Vermieter jederzeit den aktuellen Verbrauch einsehen und diesen den Mietern im Rahmen der UVI zukommen lassen – und zwar ganz bequem auf dem digitalen Weg.

Hausverwalter fühlen sich mit hohem Aufwand alleingelassen

Trotz der neuen Pflichten ist die Nachfrage nach Smart Metering aktuell noch verhalten. Hauptgrund dafür ist eine Verunsicherung bei den Hausverwaltungen. Vielen ist unklar, wie sie die neuen Vorgaben korrekt umsetzen können. Zum Teil fühlen sie sich mit dem hohen Aufwand alleingelassen. Zudem ist die Informationslage undurchsichtig: Medien, Dienstleister und teils auch Anwälte berichten unterschiedlich über die Änderungen in der HKVO.

Direkt das ganze Gebäude digitalisieren

Dabei ist jetzt der ideale Zeitpunkt, um zu reagieren. Das Gesetz ist bereits aktiv. Im Zuge dessen bietet sich darüber hinaus die Gelegenheit, auch andere Geräte der Gebäudetechnik zu digitalisieren. So schlagen zum Beispiel intelligente Sensoren Alarm, wenn die Luftfeuchte zu hoch ist. Schimmelbefall und Sanierungsmaßnahmen können vermieden und Kosten reduziert werden. Die Grundidee hinter der Gebäudedigitalisierung bleibt aber die Minimierung der CO₂-Emissionen. Gelingen kann dies durch das Monitoring der verschiedenen Komponenten, die über den Heizkeller hinaus an der Energieerzeugung und dem Verbrauch im Gebäude beteiligt sind.

DER AUTOR



Björn Borst
Geschäftsführer
der Objektus GmbH

Die Digitalisierung sorgt für Transparenz und Effizienz, nicht nur beim Heizen.



Landesverbände

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 10 · 10179 Berlin
Tel.: 030 27907090
info@vdivbb.de · www.vdiv-bb.de
Geschäftsführende Vorstandin:
Roswitha Pihan-Schmitt
Vorstandsvorsitzende: Sylvia Pruß

Verband der Immobilienverwalter Hessen e. V.

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

Verband der Immobilienverwalter Mitteldeutschland e. V.

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

Verband der Immobilienverwalter Niedersachsen / Bremen e. V.

Davenstedter Straße 60 · 30453 Hannover
Tel.: 0511 87456040
info@vdiv-niedersachsen-bremen.de
www.vdiv-niedersachsen-bremen.de
Geschäftsführender Vorstand:
Marc Goetze
Vorstandsvorsitzender: Andre Jahns

Verband der Immobilienverwalter Nordrhein-Westfalen e. V.

Garzweilerweg 12 · 50829 Köln
Tel.: 0221 670279-0
info@vdiv-nrw.de
www.vdiv-nrw.de
Vorstandsvorsitzender: Dieter Bachmann
Stv. Vorsitzender: Michael de Iaco

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

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

Verband der Immobilienverwalter Sachsen-Anhalt e. V.

Geschäftsstelle Halle:
Willy-Brandt-Straße 65 · 06110 Halle
Tel.: 0345-684560
Hauptgeschäftsstelle Magdeburg:
Haecckelstraße 9a · 39104 Magdeburg
Tel.: 0391 5558948
info@vdiv-sa.de · www.vdiv-sa.de
Vorstand: Axel Balzer
Geschäftsführende Vorstandin: Heike Jeschky

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

Geschäftsstelle Schleswig-Holstein:
Düppelstraße 71 · 24105 Kiel
Tel.: 0431 84757
Geschäftsstelle Hamburg:
Dorotheenstraße 144 · 22299 Hamburg
Tel.: 040 69691168
Geschäftsstelle Mecklenburg-Vorpommern:
Zur Steinbeck 1 · 18225 Kühlungsborn
Tel.: 038293 60100
info@vdiv-nord.de · www.vdiv-nord.de
Geschäftsführender Vorstand: Wolfgang Mattern
Vorsitzender: Ralf Michels

Impressum

Herausgeber:

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

Chefredaktion:

Steffen Haase (verantwortlich)
redaktion@vdivaktuell.de

Verlag und Redaktionsanschrift:

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

Geschäftsführung:

Thomas Klocke

Redaktionsbeirat:

Andre Jahns,
Steffen Haase,
Wolfgang D. Heckeler,
Martin Kaßler,
Wolfgang Mattern
Marco J. Schwarz

Autoren dieser Ausgabe:

Björn Borst,
Dr. Hans Meyer zu Düttingdorf,
Justus Fehlhauer, Verena Fink,
Andrea Fleming,
Katharina Gündel, Thomas Hüttl,
Alexandra Karrasch,
Stephanie Kreuzpaintner,
Christoph Lockemann,
Ralf Michels, Rudolf Naßl,
Sebastian Niesen,
Stefan Susbauer, Jens Wierichs,
Carsten Wiese

Verkaufsleitung:

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

Art Direction und Bildredaktion:

Michaela Körner

Grafik:

Sabrina Gentner,
Anna Spinnen-Riemath,
Vanessa Unger

Composing:

Udo Karohl

Titelbild:

© Andrey Suslov /
Shutterstock.com

Weitere Bilder:

© BAIVECTOR /
Shutterstock.com

Druck:

BONIFATIUS GmbH
Karl-Schurz-Str. 26,
33100 Paderborn

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

Verleger zugleich Anschrift aller Verantwortlichen

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



SPIRI.BO
DER DIGITALE MIETERSERVICE

DER DIGITALE MIETER- SERVICE

Die Full-Managed
Serviceplattform für
App & Desktop

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

Das erwartet Sie:



Das Mieterportal



Der Wohnservice-Marktplatz



Die virtuelle
Assistentin Lisah



Jetzt Demoverision anfordern:

www.spiri.bo

