

DDIV/DIGITAL

DDIV*aktuell* SONDERPUBLIKATION WOHNUNGSWIRTSCHAFT DIGITAL



Möglich machen

Den Wandel denken,
Optionen erkennen,
Prozesse optimieren
und Strategien für die
Zukunft entwickeln.

Eine Sonderpublikation des
Dachverbandes Deutscher
Immobilienverwalter e. V.
und seiner Landesverbände

WEG

Bank AG

Immer einen Schritt voraus.

Darlehen für eine WEG?
Nichts leichter als das.

www.weg-bank.de



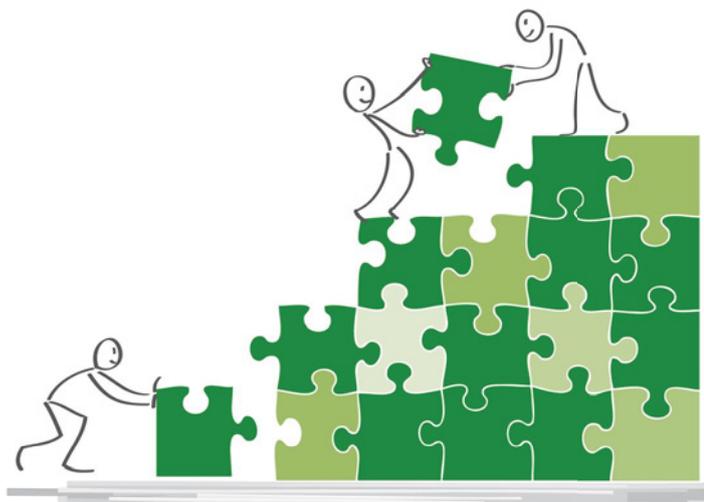
Die **WEG Bank AG** ist Deutschlands einzige Bank, die sich ausschließlich auf die Belange von WEGs und Immobilienverwaltern spezialisiert hat.

Unser Team kann dabei auf viele Jahre erfolgreicher Erfahrung im Umgang mit den Besonderheiten und Anforderungen der WEG Verwaltung zurückgreifen.

Wir sind für Sie da.

WEG Bank AG
Alte Landstraße 27
85521 Ottobrunn

089 / 809 1346 0
info@weg-bank.de



Digitale Intelligenz

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

„Alexa, spiel etwas Musik!“ „Cortana, wann fährt mein Zug?“ „Siri, was soll ich morgen früh anziehen?“ – Was klingt, wie ganz normale Gespräche zwischen Paaren – wobei die Damen zugegebenermaßen etwas ausgefallene Namen tragen –, sind tatsächlich Einstiege in Gespräche mit Maschinen. Denn die aufregende **Zukunftsmusik aus Science-Fiction-Filmen der vergangenen Jahrzehnte ist heute Realität**: Künstliche Intelligenz hat in unseren Alltag Einzug gehalten. Wir können, ganz gleich, wie weit weg wir sind, Beleuchtung, Heizung und Kaffeemaschine zu Hause über digitale Helfer steuern, uns bei ihnen Tipps für Restaurants und Kinos holen. Auf Websites übernehmen animierte Helfer den Kundenservice, und wir können Kühlschränke kaufen, die selbstständig Lebensmittel bestellen.

Auch unsere Arbeitswelt verändert sich durch die Digitalisierung rasant. Schon längst erfassen wir unsere Kundendaten digital, E-Mails sind das bevorzugte Kommunikationsmittel, und wir dokumentieren unsere Arbeit elektronisch. Für die Immobilien- und Verwalterbranche bietet die Digitalisierung noch großes Potenzial. Findige Köpfe entwickeln Plattformen und Apps, über die unsere Kunden Unterlagen abrufen, Probleme melden und Handwerker beauftragen können. Es ist unbestritten, dass die Digitalisierung einen enormen Mehrwert für die Immobilienbranche haben kann. Wir werden effizienter, können unseren Kunden schnell und unkompliziert Daten zur Verfügung stellen, unsere Prozesse verschlanken und zeitaufwändige Eigentümerversammlungen vom Schreibtisch aus durchführen.

Auch nahezu alle Dienstleister des Verwalters beschäftigen sich mit der Digitalisierung. Allerdings sollte die Branche penibel darauf achten, dass die absehbaren neuen Produkte der Entlastung und Optimierung der eigenen Geschäftsprozesse dienen und im besten Fall neue Geschäftsfelder eröffnen. Das könnte in

einigen Fällen auch zur Kostenreduktion beim Verwalter beitragen, aber auch dem preissensiblen Geschäft neue Perspektiven eröffnen. In diesem Kontext muss es mehr als bisher gelingen, das eigene Anforderungsprofil gegenüber dem jeweiligen Dienstleister zu adressieren. Nicht der Verwalter sollte ein Produkt von der Stange abnehmen und die fünfte Schnittstelle bezahlen, sondern der Dienstleister sollte passgenaue Lösungen für seinen Kunden, den Verwalter, entwickeln. Auch das ist **eine Chance für unsere Branche, denn Digitalisierung bedeutet Flexibilität und mehr Wettbewerb auf Anbieterseite.**

Bei den vielen Erleichterungen, mit denen die Digitalisierung aufwartet, dürfen jedoch die Risiken nicht übergangen werden. Schnell kann es passieren, dass wir geneigt sind, der „neuen Technik“ den Vortritt zu lassen und neben den assistierenden und entlastenden Entwicklungen zu vergessen, **dass es immer noch einer persönlichen Kommunikation bedarf – von Mensch zu Mensch.** Eigentümer und Mieter werden dies auch weiterhin von uns erwarten. Je mehr „Maschinen“ Besitz von unserer Arbeitswelt ergreifen und ebenfalls beginnen, zu kommunizieren, umso mehr wird der allseitige Wunsch nach einer simplen Nachfrage, einem Händedruck oder ein paar persönlichen Worten, ergänzt um ein Lächeln, zunehmen. Das spricht für unsere vermittelnde Tätigkeit im Spannungsfeld heterogener Eigentümergemeinschaften und Mieter/innen. Unsere Daseinsberechtigung wird zunehmen – da bin ich mir sicher!

Viel Spaß beim Lesen und Kommunizieren wünscht Ihnen

Ihr


Martin Kaßler
Geschäftsführer Dachverband Deutscher Immobilienverwalter e.V.



Martin Kaßler

INHALT

6

Die Transformation geht alle an – auch die Mitarbeiter.

Digitale Einzellösungen zusammenführen und effizient nutzen

12

Ab in die Cloud, aber sicher!

19

22

Achtung! Neue Regeln und Pflichten beim Datenschutz

DIE DIGITALE VERWALTUNG

Innovationsförderung	3
Programme für den Mittelstand	
Digitale Transformation	6
Eine Frage der Unternehmenskultur	
Property Technology	8
Der Weg zur marktgerechten Vernetzung	
Zeit und Kosten sparen	10
Online-Vermietung per CRM	
Alles auf einen Blick	11
Objektdokumentation per App	
Zukunftsfähige Integration	12
Die digitale Datenplattform macht's möglich	
Mieter-Matching	15
Das Portal zum Wunschmieter	
Abläufe standardisieren	16
Best Practice Prozessoptimierung	
Einfach entspannter	18
Best Practice Mietverwaltung	

MEDIENRECHT & DATENSCHUTZ

Daten in der Cloud	19
Aktiv vor Verlusten und Pannen schützen	
Strengere Regeln	22
Die neue EU-Datenschutzgrundverordnung	
E-Privacy	26
Neue Maßstäbe für Web-Auftritte	
Mieterdaten	30
Das gilt für die Verarbeitung	

HARDWARE & IT-STRUKTUR

Vom CRM zum xRM	32
Flexibilität für dynamische Prozesse	
Irrwege vermeiden	34
Software bedarfsgerecht planen	

DIGITALE GEBÄUDETECHNIK & INFRASTRUKTUR

Smart Home	37
Viel Potenzial für die Energieeinsparung	
Bestens informiert	38
Die Hausgemeinschaft kommunikativ vernetzt	
Aufzug ins Netz	40
Die Evolution der Fernüberwachung	
DDIV, Landesverbände, Impressum	41



Hilfe für den **Mittelstand**

So manches Vorhaben zur Digitalisierung wird öffentlich gefördert.

Von Franziska Bock, DDIV-Referentin für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Die Digitalisierung von Geschäftsprozessen ist derzeit eine der größten Herausforderungen für mittelständische Unternehmen.

Um sich im Wettbewerb nachhaltig behaupten zu können, müssen Unternehmen digitale Lösungen in allen Geschäftsbereichen etablieren und als Teil der Unternehmenskultur „leben“. Verbunden mit diesen oft tiefgreifenden Transformationsprozessen sind

hohe Kosten und teilweise auch weitreichende betriebsinterne Umstrukturierungen. Auch ein Grund, warum viele Unternehmen zögern, die großen Potenziale für sich zu nutzen. Aber: Es gibt auch finanzielle Hilfe vom Staat.

Foto: © Texvector / Shutterstock.com



Öffentliche Förderprogramme von Bund und Ländern unterstützen unternehmenseigene Digitalisierungsiniciativen, minimieren so das finanzielle Risiko und fördern Innovationen und Neuentwicklungen. Die Möglichkeiten sind unübersichtlich. Einige interessante Förderprogramme haben wir nachfolgend zusammengestellt:

Bundeswirtschaftsministerium

Das Bundeswirtschaftsministerium begleitet Unternehmen von der Beratung bis hin zur Implementierung digitaler Lösungen. Das Programm „go-digital!“ richtet sich mit den drei Modulen „IT-Sicherheit“, „Digitale Markterschließung“ und „Digitalisierte Geschäftsprozesse“ an kleine und mittlere Unternehmen. Es zielt sowohl auf Beratungsleistungen als auch auf aktuelle technologische und gesellschaftliche Entwicklungen im Bereich Online-Handel sowie die Digitalisierung des Geschäftsalltags ab. Im Fokus steht dabei auch der steigende Sicherheitsbedarf im Rahmen der Vernetzung. Der Clou: Autorisierte Beratungsunternehmen übernehmen die Antragstellung, die Abrechnung und auch die Verwendungsprüfung im Nachgang. Dies minimiert den bürokratischen Aufwand enorm.

GO-DIGITAL!

Die Förderung in Anspruch nehmen können in Deutschland niedergelassene Unternehmen mit weniger als 100 Beschäftigten und einem Jahresumsatz oder einer Jahresbilanzsumme von höchstens 20 Mio. Euro. Gefördert werden Beratungsleistungen, und zwar mit 50 Prozent des maximalen Beratertagesatzes von 1.100 Euro, für maximal 30 Tage innerhalb eines halben Jahres. www.bmwi-go-digital.de

ERP-DIGITALISIERUNGS- UND INNOVATIONSKREDIT

Antragsberechtigt sind gewerbliche Unternehmen und Freiberufler, die länger als zwei Jahre am Markt sind. Sie müssen ein Innovations- oder Digitalisierungsvorhaben durchführen oder mindestens eines der folgenden Kriterien erfüllen:

- ▲ Mehr als 20 Prozent Wachstum pro Jahr bei Umsatz oder Beschäftigtenzahl im Durchschnitt der letzten drei Jahre
 - ▲ Mindestens 10 Prozent Betriebskostenanteil für Forschung und Entwicklung in jedem der letzten drei Jahre
 - ▲ Innovationspreis der EU in den letzten 24 Monaten oder
 - ▲ Innovationsförderung durch den Staat oder die EU in den zurückliegenden 36 Monaten
- ▲ Förderfähig sind 100 Prozent der Investitionskosten, bis zu 25 Mio. Euro pro Vorhaben für Investitionen und Betriebsmittel.
Kreditmindestbetrag: 25.000 Euro.
- ▲ www.kfw.de ERP-Digitalisierungs-und-Innovationskredit (380, 390, 391)

KfW-Bankengruppe

Mit zinsgünstigen Innovationskrediten für zukunftsweisende Projekte unterstützt die KfW-Bankengruppe kleine und mittelständische Unternehmen bei Digitalisierungsvorhaben. Vielfältig einsetzbar ist dabei der „ERP-Digitalisierungs- und Innovationskredit“: Die Fördersumme kann u. a. für die Implementierung von IT- oder Datensicherheitskonzepten zur besseren Abwehr von Cyber-Attacken genutzt werden oder den Aufbau digitaler Plattformen, Apps und Vertriebskanäle finanziell abfedern. Zudem ist der Ausbau innerbetrieblicher Breitbandnetze für eine effektivere Kommunikation und Datenübermittlung förderfähig.

Förderung der Bundesländer

Auch die Bundesländer unterstützen innovationsfreudige Unternehmen auf ihrem Weg in die digitalisierte Arbeitswelt. Welche Maßnahmen konkret gefördert werden, hängt von der Ausgestaltung der Programme ab und ist an verschiedene Bedingungen geknüpft. Unternehmen, die in Mecklenburg-Vorpommern ansässig sind, können nicht auf ein landeseigenes Förderprogramm zurückgreifen. Für die Optimierung der digitalen Infrastruktur und innovative Entwicklungen aktivieren die Länder

unterschiedliche Fördermodelle. Neben der „klassischen“ Förderung über Darlehen und Zuschüsse sind auch Bonusprogramme oder Innovationsgutscheine erhältlich. Investieren können mittelständische Unternehmen sowohl in die Implementierung digitaler Geschäftsmodelle als auch in die Transformation „nach innen“, beispielsweise die Schulung von Mitarbeitenden oder die Bürotechnik. Auch für Unternehmensgründungen oder Start-ups sind spezielle Programme abrufbar.

Die Wirtschaftskraft eines Bundeslandes spiegelt sich dabei auch in den Förderkonzepten wider. Je besser ein Land wirtschaftlich aufgestellt ist, desto konkreter und umfassender die Programme.

LANDESFÖRDERUNG

Eine Übersicht über die abrufbaren Länderprogramme und die Konditionen gibt es online: <https://transformation-it.de/foerderprogramme-digitalisierungsprojekten-durch-die-bundeslaender>

Eine E-Mail macht noch keine Digitalisierung

Vernetzt, smart und kundenorientiert: Digitale Prozesse und Lösungen umfassen weit mehr als nur die Nutzung von E-Mailprogrammen, sozialen Netzwerken oder Smartphones. Die Immobilienverwalterbranche erschließt sich das enorme Potenzial und die damit verbundenen Chancen jedoch erst in kleinen Schritten. Neue Technologien werden vor allem zur internen Verwaltung und externen Kommunikation mit Kunden oder Dienstleistern genutzt. Kaum ausgeschöpft werden dagegen die vielfältigen Möglichkeiten von Abstimmungssoftware oder intelligenten Zählern im Gebäudemanagement. Dies geht aus einer Digitalisierungsumfrage des DDIV hervor, an der sich im Frühjahr 2016 rund 180 Unternehmen beteiligten. Die positiven Effekte digitaler Lösungen sind in der Branche dagegen unbestritten: Höhere Kundenzufrieden-

Beispiele zeigen, wie die Digitalisierung ganze Wirtschaftszweige revolutioniert und neue Geschäftsmodelle hervorbringt.

heit wird zu einem „Aushängeschild“ des Unternehmens, zeitliche Einspareffekte setzen Ressourcen für betriebseigene Innovationen frei und sichern so langfristig die Wettbewerbsfähigkeit in einem umkämpften Markt.

Der Weg zum „papierlosen Büro“, in dem alle Prozesse stets über eine Cloud abrufbar sind und Kunden über sichere Online-Portale informiert werden, ist allerdings noch weit. Oft stehen isolierte Einzelanwendungen einem integrierten und intelligenten Gesamtkonzept gegenüber. Viele Unternehmen scheuen diesen allumfassenden Transformationsprozess. Eine konsequente Digitalisierungsstra-

tegie, die Schritt für Schritt neue Technologien integriert, sucht man zumeist vergeblich. Die digitale Revolution steckt in mittelständischen Firmen häufig noch in den „Kinderschuhen“. Dabei zeigen junge Unternehmen wie Car-Sharing-Anbieter oder Airbnb eindrucksvoll, wie die Digitalisierung ganze Wirtschaftszweige grundlegend revolutioniert und neue Geschäftsmodelle hervorbringt. Das Potenzial digitaler Prozesse und vernetzter Lösungen muss bedeutender Teil der Unternehmenskultur werden und von Führungskräften und Mitarbeitenden gleichermaßen gelebt werden, um die Tür zum Mittelstand 4.0 endlich weit aufzustoßen.

Verwaltung digital gedacht.

„ICH BIN BEGEISTERT!
DURCH AXERA HAT SICH
UNSER BUCHUNGS-AUFWAND
UM 95% REDUZIERT.“

Sebastian Niesen, Inhaber der Willi Niesen Hausverwaltungen e.K.

www.axera.de



Die webbasierte Softwareplattform übernimmt Ihre Routineaufgaben und entzerrt Ihren Tagesablauf deutlich – beispielsweise durch den automatisierten Zahlungsverkehr mit virtuellen Konten.

Haufe-FI0
axera



Eine Frage der Unternehmenskultur

Wer die Digitalisierung will, muss Mitarbeiter in den Transformationsprozess einbeziehen.

Eine digitale Unternehmenskultur sorgt für größere Gewinne und zufriedenerer Mitarbeiter, so das Ergebnis der aktuellen Change-Studie von Capgemini Consulting. Wie aber kann der Wandel hin zum digitalen Unternehmen gelingen? Technologie ist zwar notwen-

dige Voraussetzung, aber nicht allein maßgebend. Um die Digitalisierung erfolgreich voranzutreiben, bedarf es einer festen Verankerung der digitalen Strategie in der Unternehmenskultur und wirkungsvoller Ansätze, um Befürchtungen der Mitarbeiter zu zerstreuen.

Häufig, so ein Ergebnis der Studie, werden die bestehenden Verhältnisse vehement verteidigt, obwohl 72 Prozent der deutschen Befragungsteilnehmer (international: 62 Prozent) die etablierte Unternehmenskultur als eines der größten Hemmnisse auf dem Weg zu

Viele Unternehmen messen dem **Faktor Mensch** bei der Digitalisierung **zu wenig Bedeutung** bei.

einer digitalen Organisation betrachten. Das heißt, wenn die Digitalisierung in Unternehmen einen messbaren Mehrwert erzeugen soll, dann schafft die Technik lediglich die nötigen Voraussetzungen. Obendrein muss aber auch die Unternehmenskultur entsprechend verändert werden, damit Führungskompetenzen sowie Einstellung und Verhalten der Mitarbeiter in den digitalen Kontext passen.

DIE AUTORIN

JULIA HENNINGSSEN
Marketing & Communications Expert
des Beratungs- und IT-Dienstleisters
Capgemini Consulting



Digitalisierung als Chefsache

Nicht jedes Unternehmen bekommt diesen Schritt hin, zeigt der qualitative Teil der Studie. Ein Großteil (80 Prozent) der fortschrittlicheren Firmen machen die Digitalisierung und die digitale Kultur zur Chefsache, während der Rest diese Aufgabe zu 90 Prozent an Fachabteilungen abgibt. Bessere Ergebnisse erzielt jedoch ein Top-Down-Ansatz, bei dem die Geschäftsleitung federführend agiert. Nach Aussage von Claudia Crummenerl, Head of Executive Leadership und Change bei Capgemini Consulting, messen viele Unternehmen dem Faktor Mensch noch zu wenig Bedeutung bei. Als besonders erfolgreich auf dem Weg zum digitalen Unternehmen erweisen sich Betriebe, die diesen

Aspekt ebenso stark berücksichtigen wie die Technologie selbst. Sie passen den Führungsstil an und schaffen eine Vertrauenskultur, die Fehler zulässt und die Mitarbeiter frühzeitig in Veränderungsprozesse einbindet. Mangelnde Kommunikation mit den Mitarbeitern und unzureichender Umgang mit deren Befürchtungen bremsen hingegen und sorgen für Unsicherheit. Nur wer die Vorteile der Digitalisierung allen Mitarbeitern glaubhaft darlegt, löst die Furcht vor der Veränderung auf und schafft die Einsicht dafür, dass die Neuerungen allen nutzen.

Die Studienergebnisse zeigen auch: Digital fortschrittliche Unternehmen inves-

tieren in ihre Mitarbeiter und stellen Ressourcen für entsprechende Coachings und Trainings sowie Wissensmanagement zur Verfügung. Außerdem fördern Unternehmen ihren digitalen Charakter, indem sie mehr Talente mit starkem digitalem Kulturverständnis anwerben. Neue Ansätze, die Fortschritte messbar machen, dienen zusätzlich als Erfolgsbeleg und sind Motivationshilfe für weitere Schritte.

Auf Starthilfen bauen

Längst nicht alle digitalen Kompetenzen können und müssen bereits im Unternehmen vorhanden sein. In Deutschland arbeiten daher rund ein Drittel der Großunternehmen mit Start-Ups zusammen. Auch für Mittelständler können Zukäufe oder ein entsprechendes Netzwerk Wege sein, um früher an Innovationen zu gelangen und wichtige Erfahrungen mit einer digitalen Kultur zu sammeln.

Neu gegründete digitale Geschäftseinheiten, die Teile oder das gesamte Digitalgeschäft bündeln, ebnen dem kulturellen Wandel ebenfalls den Weg. Jedes zweite Unternehmen mit einer ausgeprägten digitalen Kultur führt eine solche Geschäftseinheit ein und passt ihre Prozesse an. Demgegenüber hat keine der befragten Firmen mit gering ausgeprägter digitaler Kultur eine digitale Geschäftseinheit aufgebaut. Eine entsprechende Organisationsstruktur kann dabei helfen, neue Ansätze auszuprobieren. Läuft irgendwann alles wie beabsichtigt, so kann das Gelernte auf die gesamte Organisation ausgerollt werden. „Wir sprechen bei der Digitalisierung von der Umstellung der gesamten Organisation auf das digitale Zeitalter. Für Unternehmen bedeutet das, kulturell neue Schaltkreise einzuziehen, neu zu denken und neu zu interagieren. Ohne den Willen und die Unterstützung aller Mitarbeiter kann das nicht funktionieren“, fasst Claudia Crummenerl zusammen.

DIE CHANGE STUDIE 2017

Die Studie von Capgemini Consulting ist eine Kombination aus qualitativen Interviews und einer repräsentativen Studie unter 1 139 Arbeitnehmern verschiedener Branchen aus mehr als zehn Ländern. Im ersten Teil wurden qualitative Interviews mit 20 Wissenschaftlern und Vorreitern der digitalen Transformation aus Unternehmen zum Thema „Was ist die digitale Unternehmenskultur?“ geführt. Im zweiten Teil wurden 1 139 Arbeitnehmer online befragt, die Ergebnisse unter dem Aspekt „Wo stehen Unternehmen bei der digitalen Kultur?“ ausgewertet und Digital Scores vergeben.

Im dritten Teil der Studie wurden zehn Experten aus Unternehmen, deren Digital Scores im oberen Bereich lagen, und zehn Experten aus Unternehmen mit Digital Scores im unteren Bereich qualitativ befragt zum Thema „Wie schafft man die Transformation zur digitalen Unternehmenskultur?“. Die analysierten Unternehmen repräsentieren dabei bezogen auf Größe, Struktur und Branche die Bandbreite der Wirtschaft.

Die Studie steht unter folgendem Link zur Verfügung: bit.ly/ChangeStudie2017

Digitalisierung bedeutet die **Umstellung der gesamten Organisation** auf das digitale Zeitalter.

Engmaschig vernetzt

PropTech: Ein neues Wort begleitet den Wandel der Wohnungswirtschaft. Welcher Grundgedanke verbirgt sich dahinter?

Die Wohnungswirtschaft ist ein komplexer Wirtschaftszweig, in dem vielfältige Akteure zusammenkommen. Grundsätzlich geht es hier um drei relevante Gruppen: Wohnungsnutzer befinden sich im Zentrum aller Tätigkeiten und machen Gebrauch von den angebotenen Leistungen. In direktem Kontakt mit ihnen stehen die Wohnungsunternehmen, um die herum sich die dritte Gruppe versammelt: die Dienstleister.

Vielältige Interessen

Die Landschaft der Wohnungsunternehmen gestaltet sich sehr heterogen. Das Spektrum kommunaler, privater und genossen-

schaftlicher Strukturen reicht von kleinen, selbstverwalteten Eigentümergemeinschaften bis hin zu großen, börsennotierten Unternehmen – mit einer ebenso großen Bandbreite vielfältiger Interessen. Als Mittler stehen Hausverwaltungen in permanentem Kontakt einerseits mit Hausbewohnern, andererseits mit Dienstleistungsunternehmen. Die wiederum arbeiten in fast allen Aufgabenbereichen eng mit den Wohnungsunternehmen zusammen: als Messdienstleister, Abfallentsorger, Software-Anbieter, Bauunternehmer, etc.

Gemeinsames Agieren

Entlang aller wohnungswirtschaftlichen Prozesse entwickelt sich so ein enges Zusammenspiel, das zum einen die Leistungsstärke der Wohnungswirtschaft erst ausmacht, zum anderen den teils hochspezialisierten Dienstleistern eine wirtschaftliche Grundlage bietet. Letztlich

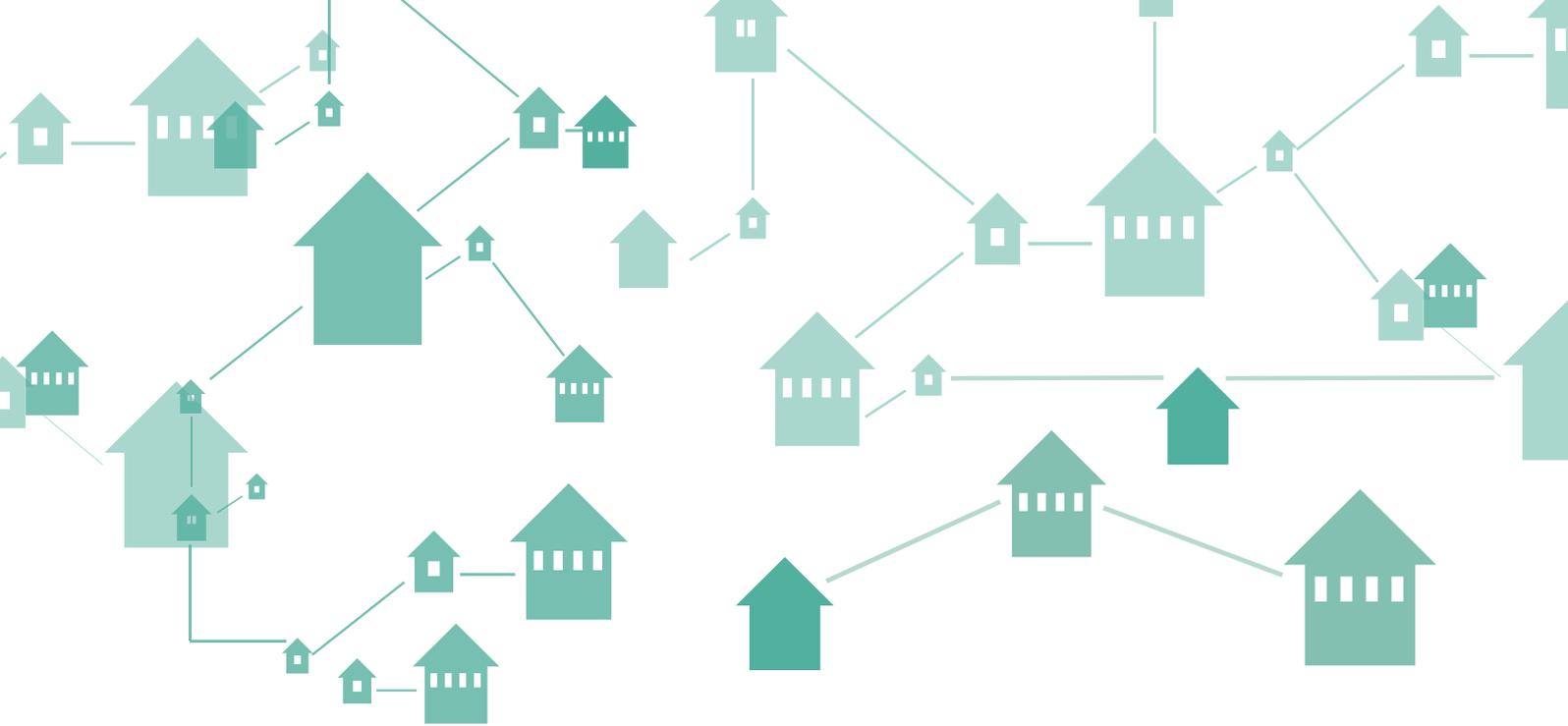
erbringen Wohnungsunternehmen ihre Leistungen für ihre Kunden, Wohnungsnutzer, Mieter wie Eigentümer. Auch sie zählen ihrerseits zu den Kunden zahlreicher Dienstleister, z. B. von Logistikkonzernen, Essenlieferanten, Versandhändlern, Pflegediensten usw.

Alle Akteure dieses Ökosystems, in dessen Zentrum der Wohnungsnutzer als Kunde steht, befinden sich in stetigem Aus-



DER AUTOR

DR.-ING. CHRISTIAN BOGATU
Der Mitgründer und Beirat der KIWI.KI GmbH ist Vorstand der German PropTech Initiative und CEO der Fresh Energy GmbH.



tausch, wobei kurze oder direkte Kommunikationswege und -kanäle dazu beitragen, Prozesse verlässlicher, komfortabler und schneller zu gestalten.

Auf kurzen Wegen zusammenfinden

An dieser Stelle kommt Property Technology, kurz: PropTech, ins Spiel. Innovative Ansätze meist junger Unternehmen verändern derzeit die Wohnungswirtschaft und erweitern ihre Möglichkeiten. Immer stärker in den Vordergrund tritt dabei die Vernetzung der verschiedenen Akteure und aller relevanten Prozesse über digitale Kommunikationsplattformen und Schnittstellen. Im Ergebnis wird neueste Informations- und Kommunikationstechnologie viele Abläufe, Prozesse und ganze Geschäftsideen optimieren – nicht ausschließlich in Bezug auf die Geschäftsbeziehungen von Unternehmen untereinander, sondern insbesondere auch die zu Privatpersonen, den Kunden und Verbrauchern.

NETZWERK DER DIGITALEN GRÜNDERSZENE

Mit der German PropTech Initiative (GPTI) wurde im Juni 2016 ein unabhängiger und nicht profit-orientierter Verein von Gründern für Gründer in der Immobilienbranche gestartet. Zu den Initiatoren zählen blackprintpartners, Allthings, building radar, Immomio, Leverton und Zinsland. Mittlerweile gehören 55 Mitglieder der Initiative an, die nicht nur digitale Start-ups untereinander vernetzt, sondern auch eine Plattform bietet für den Dialog mit den Unternehmen der Immobilienwirtschaft – um die PropTech-Szene im deutschsprachigen Raum bekannter machen, aber auch um Anwendern einen Überblick zu bieten über Angebote und Lösungen.
www.gpti.de

Digital arbeiten. Einfach verwalten.

Mit der Cloud-Plattform für die digitale Immobilienverwaltung.

casavi 



Eigenes Onlineportal mit Service-App für Mieter und Wohnungseigentümer



Einsparung von bis zu 60 % Portokosten durch elektronischen Briefversand



Digitales Vorgangsmanagement unter Einbeziehung von Dienstleistern und Kunden



Einfache Anbindung an vorhandene Verwaltungs- und CRM-Software



Jetzt unverbindlich anmelden & kostenlos testen!

casavi.de/signup

Bis zu 80 % weniger Aufwand

Wie sich durch Online-Vermietung mittels CRM Zeit und Kosten einsparen lassen.

Die Nachvermietung einer Wohnung gehört bekanntlich zu den aufwendigsten und damit auch teuersten Prozessen der Immobilienverwaltung. Kommt eine Vermietungssoftware zum Einsatz, lässt sich der Aufwand in der Praxis um bis zu 80 Prozent reduzieren. Das setzt Ressourcen frei für neue Aufgaben.

Wie das funktionieren kann, sei an Immosolve, einem herstellerunabhängigen CRM-System für die Wohnungswirtschaft, aufgezeigt. Es unterstützt als digitaler Arbeitsplatz sämtliche Prozesse der Nachvermietung. Dazu zählen insbesondere die Exposéerstellung, die Vermarktung über Immobilienportale, das Interessentenmanagement und Besichtigungen.

Wegen der Integration in die bestehende IT, bspw. per Schnittstellenanbindung an die ERP-Software, entfällt die meist aufwendige doppelte Datenhaltung. Separate Excel-Listen für Interessenten, Selbstauskunftsbögen, Bonitätsabfragen, Fotos sowie Grundrisse der Objekte etc. werden in der Software an einem Ort digital hinterlegt. Alle Mitarbeiter haben rund um die Uhr Zugriff auf alle Informationen und können sich gegenseitig vertreten.

Mietinteressenten pflegen ihre Daten selbst

Die Zeiten sind vorbei, in denen Bewerberdaten in der Verwaltung erfasst werden mussten. Die Vermietungssoftware ermöglicht es, dass Mietinteressenten über hinterlegte Formulare ihre Daten und beizufügende Dokumente selbst eingeben und übermitteln – natürlich über geschützte Protokolle. Kontaktda-

ten, Angaben zu Beruf und Einkommen, Gehaltsnachweise und Bonitätsauskünfte einer Person landen so zur Weiterverarbeitung direkt in der Vermietungssoftware.

Nachvermietung per Datenbank

Mit dem digitalen Interessentenmanagement wird es möglich, Personendaten – von Mietern oder Interessenten – nur an einer Stelle im Unternehmen zentral zu pflegen. Wer in dieser Datenbank gespeichert ist, kann Suchprofile anlegen für den automatischen Abgleich mit angebotenen Wohnungen. Dieses

„Matching“ weist passende Interessenten aus, sobald eine Wohnung frei wird und ein Nachmieter zu finden ist – sodass sich häufig sogar das Online-Inserat erübrigt.

IT-Integration und
ERP-Anbindung
machen die mehr-
fache Datenhaltung
überflüssig.

Automatisierte Kommunikationsprozesse

Vermietungsprozesse folgen in der Regel demselben Schema. Entsprechend lässt sich die Kommunikation weitestgehend standardisieren und automatisieren. Statt

immer wieder neue Anschreiben gleichen Inhalts per E-Mail aufzusetzen, lassen sich in der Software hinterlegte Text- und Layoutvorlagen nutzen. Für Mietinteressenten gibt es eine Feedback-Funktion, um mitzuteilen, dass eine Wohnung gefällt oder ein anderer Besichtigungstermin gewünscht wird.

Je nach Marktlage lässt sich ein solches System an regionale Besonderheiten und auch an die Anforderungen der jeweiligen Verwaltung anpassen. Dass sich in jedem Fall deutliche Einsparpotenziale ergeben, zeigt das Rechenbeispiel:

Bruttomonatsgehalt Mitarbeiter Vermietung (inkl. 15 % Personalnebenkosten und 20 % Gemeinkostenzuschlag)	5.000,- €
Zahl der Vermietungsangebote/Monat (Häufigkeit der Prozessdurchführung)	200
Zeiteinsatz Vermietungsangebote bisher	20 Min. x 200 = 66,7 Std.
Zeiteinsatz Vermietungsangebote mit Software	4 Min. x 200 = 13,3 Std.
Zeiteinsparung pro Monat	53,34 Std. = 80 %
Kosteneinsparung pro Monat (Arbeitszeit 38 Std. / Woche)	5.000,- / 152 Std. x 53,34 Std. = 1.755,- €



DER AUTOR
JAN PHILIPP KÖTTING
Geschäftsführer Immosolve GmbH
www.immosolve.de



Einfach **per Tablet** und **Smartphone**

Eine App gestaltet den Prozess der Objektbegehung neu.

Neuere Technologien zur digitalen Abbildung von Prozessen der Immobilienverwaltung sollten mehr bieten: Nicht nur um die reine Transformation analoger in digitale Daten geht es, sondern auch um die Neugestaltung von Arbeitsabläufen. Um Effizienz geht es dabei, um die Verlässlichkeit von Daten und eine sinnvolle Strukturierung ihrer Hinterlegung. Vor diesem Hintergrund wurde die Building

Inspector App entwickelt, eine innovative Lösung zur Dokumentation von Objektbegehungen und Inspektionen mit dem Smartphone oder Tablet. Was sie auszeichnet, sind die Funktionen, die über die reine Dokumentation hinausgehen: Vor Ort festgestellte Schäden oder Mängel am Objekt werden schriftlich und fotografisch dokumentiert und in einem Protokoll objektbezogen zusammengefasst. Ist etwas zu reparieren, kann der entsprechende Auftrag aus der App heraus aber auch gleich an den Handwerker übermittelt werden. Der ist so schon während der Inspektion informiert, dass das Treppenhäuslicht in der dritten Etage nicht funktioniert und überprüft werden muss.

Alle Objektdaten auf einen Blick

Der übersichtliche Aufbau der App macht die Erfassung und Dokumentation einfach und effizient. Dass automatisch ein Protokoll erstellt wird, spart Zeit und damit auch Kosten – bei Routineinspektionen, aber auch bei sämtlichen weiteren Ereignissen, die ein Objekt betreffen. Die intelligente Benutzeroberfläche ermöglicht es, alle Vorgänge zu einem Objekt zu erfassen und übersichtlich darzustellen: Fahrräder versperren den Eingangsbereich? Ein Foto, und der Vorfall ist in der App hinterlegt. Ein Sturm hat das Dach beschädigt? Kurz notiert, schon

liegt der Vorfall zur weiteren Bearbeitung vor. Wann steht die nächste Wartung der Heizungsanlage an? Ein Blick in die App, dort ist der Termin hinterlegt.

Alle mit der App erfassten Informationen über ein Gebäude können zudem gesammelt in verschiedene Protokollformate übertragen werden – z. B. auch für die nächste Eigentümerversammlung.

Intelligente Zugangsregelung

Nicht jeder Mitarbeiter einer Hausverwaltung oder externer Dienstleister benötigt die gleichen Informationen oder Befugnisse. Während der Hausmeister beispielsweise nur auf die Daten eines bestimmten Gebäudes zugreifen können muss, sind für Handwerker die Informationen zu Aufträgen relevant. Als Verwalter braucht man den Gesamtüberblick und die Kontrolle darüber, wer was sehen kann. Building Inspector ermöglicht es, verschiedene Rollen festzulegen und Zugriffsrechte entsprechend zu vergeben. Auch kann die App auf verschiedenen Geräten genutzt werden. Für die ausführliche Inspektion aller Elemente eignet sich am besten ein Tablet, während der Hausmeister bei seinem Routinebesuch vielleicht lieber sein Smartphone nutzt. Als Ergänzung der Hausverwaltungssoftware bietet diese Lösung sinnvolle Unterstützung im Tagesgeschäft.



DIE AUTOREN

DIETRICH BRUCKMANN & KATRIN STÖTZEL
Business Development
DACH bei Chapps®,
die sich auf die
Entwicklung von
„Checking Apps“
für die Immobilienwirtschaft
spezialisiert hat.
www.chapps.com



Foto: © Bloomua / Shutterstock.com

HomeBeat
.Live

**Digitalisierung
kann so einfach sein.**

www.homebeat.live/ddiv

HomeBeat.Live ist kostenlos
und wird durch die WEG
selber organisiert.



Eine Plattform für die Zukunft

Von der digitalen Einzellösung zum integrierten Ansatz: Die digitale Datenplattform ebnet den Weg.

In den letzten 15 Jahren hat die Digitalisierung die Welt um uns herum, unsere Gewohnheiten und auch unsere Erwartungen spürbar verändert. An Social Media und Plattformen wie Airbnb oder booking.com haben wir uns schnell gewöhnt – Kundenportale und mobiles Arbeiten werden auch in der Wohnungswirtschaft immer üblicher. Das Internet wird heute meist mobil genutzt: Es ist immer und überall verfügbar, damit präferiert für Information und Kommunikation – auch bei Mietern, Wohnungseigentümern und Verwaltern. Diese Entwicklung setzt sich mit einem exponentiellen Wachstum der Zahl digitaler Anwendungen fort: Hieß es gerade noch: „Es gibt eine App dafür“, steht man inzwischen vor einer mitunter schwer überschaubaren Vielfalt. Auch das Angebot an Softwarelösungen für immobilienwirtschaftliche Prozesse nimmt zu. Zudem stellen sich viele neue Unternehmen mit branchenspezifischen digitalen Diensten auf: Die PropTechs positionieren sich als

Start-ups mit cleveren Ideen für die Branche, die mitunter sogar neue Geschäftsmodelle eröffnen – von digitalen Immobiliensvisualisierungen bis zu smarten Schließsystemen mit App-Steuerung.

Einzellösungen zusammenführen

Nachhaltige Effektivität, durchgängiger Komfort und Daten-Transparenz entstehen jedoch weniger durch Einzelanwendungen als vielmehr mit integrierten Lösungen. Um Unternehmen der Immobilienwirtschaft zukunftsfähige, digitale und handhabbare Anwendungen bereitzustellen, reicht es nicht aus, separat entwickelte Lösungen lediglich aneinanderzureihen. Vielmehr stellt sich

die Frage, wie kann es Immobilienverwalten gelingen, möglichst einfach an diese digitale Welt anzudocken?

Technischer Dreh- und Angelpunkt hierfür ist die digitale Plattform. Sie dient als solides Fundament für die Vernetzung vielfältiger Anwendungen. Ein solches digitales Ökosystem, auf dem beispielsweise auch die Lösungen der Aareon Smart World basieren, integriert



DER AUTOR
DR. MANFRED
ALFLEN
Vorstandsvorsitzender
Aareon AG
www.aareon.com



Ein **digitales Ökosystem** kann Komponenten zur Abbildung aller Prozesse der Immobilienverwaltung **anbieterübergreifend integrieren.**

alle Komponenten zur Abbildung von Prozessen mit Mitarbeitern, Geschäftspartnern, Kunden und Geräten, wobei sich über Schnittstellen ERP-Systeme und digitale Lösungen auch anbieterübergreifend nutzen lassen. Eine so angelegte erweiterbare IT-Architektur ebnet den Weg in die digitale Welt.

Vernetzung bringt Effizienz

Die Vorteile einer solchen Plattform zeigen sich im wohnungswirtschaftlichen Tagesgeschäft. Beispiel: Der gesetzlichen Regelungen unterliegende Informationsaustausch und die Herbeiführung von Beschlüssen zur Umsetzung technischer und verwalterischer Maßnahmen in Eigentümergemeinschaften gestalten sich mitunter sehr zeitaufwendig. Über eine digitale Plattform lassen sich diese Abläufe deutlich verschlanken: Als jederzeit verfügbare zentrale Informationsquelle sorgt sie für Kosteneffizienz und zeitliche Entlastung bei Eigentümern wie Verwaltern, schafft Freiräume für andere Aufgaben und verbessert die Kommunikation. Ein Wohnungseigentümerportal als Teil dieser Plattform ermöglicht den Einblick in Daten und Dokumente, die häufig angefordert werden. Verträge und WEG-Kontenbestände sind so für Eigen-

KALO

einfach persönlicher.



„Auch beim Trinkwasser vom KALO-Full Service profitieren, für mehr Sicherheit in Ihrer Liegenschaft – dafür sorgen wir persönlich.“

Frederick von Hafe, einer Ihrer persönlichen Ansprechpartner bei KALO

Regional für Sie deutschlandweit im Einsatz

- » Vernetzte Geräteinfrastruktur: Modernste Funktechnologie „Made in Germany“
- » Fullservice: Montage, Wartung, Abrechnung, Portal, Druck- und Versandservice
- » Weitere Dienstleistungen: Legionellenprüfung des Trinkwassers, Rauchwarnmelderservice, Wartung von Anlagen zur kontrollierten Wohnraumlüftung, Erstellung von Energieausweisen

Sprechen Sie mit uns persönlich!

Tel. 040 – 23 77 50

KALORIMETA AG & Co. KG
info@kalo.de · www.kalo.de

Folgen Sie uns auch auf Twitter und Xing



MADE IN GERMANY

Neue Funktionen werden zentral von außen implementiert, so wächst das Spektrum der über die Plattform verfügbaren Lösungen.

tümer jederzeit abrufbar, auch zuständige Ansprechpartner in der Verwaltung, ebenso wie relevante Informationen der digitalen Wohnungsakte: Wirtschaftspläne, Hausordnungen oder Abrechnungen. Für Verwalter bringt die Option des direkten Dokumentenzugriffs spürbare Entlastung, weil sich die Zahl der Anfragen per E-Mail oder Telefon reduziert.

Wohnungsunternehmen und Verwalter profitieren von der Integration anderer digitaler Systeme, die den Mehrwert der einzelnen Lösungen steigert und wirtschaftliche Vorteile verschafft: Die nahtlose Verwendung von Daten aus CRM- und ERP-Systemen

ermöglicht es, beispielsweise aus einem digital hinterlegten Kundenkontakt heraus Partnerunternehmen zu beauftragen – ohne Datenverluste durch aufwendige Mehrfacheingaben. So greifen viele Prozesse der Verwaltung digital ineinander, effizienzsteigernd und mit müheloser Handhabung der im Hintergrund arbeitenden Einzellösungen. Auch in puncto Sicherheit haben Anwender ein Problem weniger: Alle Komponenten einer digitalen Plattform folgen demselben hohen Standard.

Weitere Möglichkeiten liegen in der nahtlosen Integration von Prozessen und Services wohnungswirtschaftlicher Partner wie Handwerkern und zunehmend auch der Energieversorgungsunternehmen. So bringt zum Beispiel die Handwerkerplattform Mareon als Teil der Aareon Smart World Mieter, Eigentümer und Handwerksbetriebe zusammen: Die Terminabstimmung nehmen die Beteiligten direkt in der Lösung vor, der Verwalter wird durch das System über den Umsetzungsstatus informiert. Dass die abschließende Rechnungslegung ein weiterer integrierter Service ist, versteht sich fast schon von selbst. Und die Verknüpfung mit eigenen Softwarelösungen ist ebenfalls möglich.

Zukunftsfähigkeit inklusive

Der integrierte und modulare Ansatz digitaler Plattformen wie Aareon Smart World

macht darauf basierende immobilienwirtschaftliche Lösungen noch flexibler und steigert deren Performance. Die Zukunftsfähigkeit ist quasi schon eingebaut: Dank intelligenter Automatisierungstools können Entwickler neue Dienste schnell und verlässlich in die Plattform integrieren – Qualitäts- und Sicherheitscheck inklusive. Der Verwalter bekommt davon nichts mit – er wird aber informiert, wenn neue Funktionen implementiert wurden und zur Verfügung stehen. Die Software wird damit flexibler, regelmäßig notwendige Updates der zentralen Kernlösung entfallen, neue Dienste sind umso schneller nutzbar. Das Spektrum der per digitaler Plattform verfügbaren Lösungen kann somit kontinuierlich wachsen. Dabei gehen Transparenz, Kosteneffizienz und Prozessoptimierung auf digitalen Plattformen Hand in Hand. Verwalter profitieren von den im Hintergrund ablaufenden Prozessen, ohne sich selbst digitales Expertenwissen aneignen zu müssen. Oberste Priorität haben die Verschlinkung wohnungswirtschaftlicher Abläufe und die nahtlose Abbildung von Prozessen – hier steht der Nutzer im Vordergrund.

ANKNÜPFUNGSPUNKT

Die auf einer digitalen Plattform basierenden ERP-Lösungen und Komponenten der Aareon Smart World bieten den integrierten Ansatz für eine erweiterbare IT-Architektur. Aareon und der DDIV tauschen sich derzeit über die Möglichkeit aus, die digitale Plattform als Schnittstelle für Immobilienverwalter anzubieten. Sie würde eine Verbindung zwischen etablierten ERP-Systemen und neuen digitalen Lösungen schaffen, die es Immobilienverwaltern erleichtern würde, vorhandene Software zukunftsfähig zu machen.



Mieten und vermieten

Ein Esslinger Wohnungsunternehmen gestaltet den gesamten Vermietungsprozess digital – und stärkt damit die Kundenorientierung.

Von Janina Briemann, Fachjournalistin, Köln

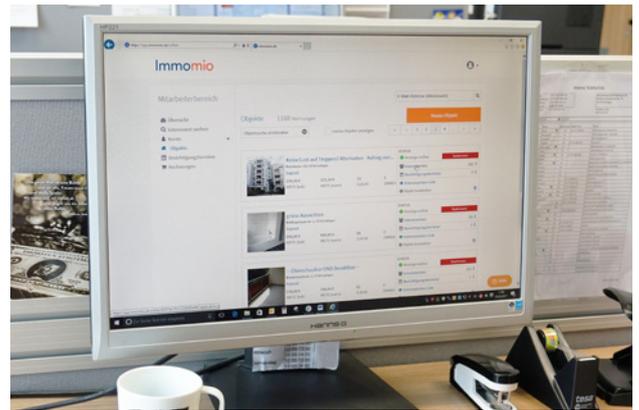
Allein die Sichtung und Bearbeitung der Bewerbungen von Mietinteressenten stellt Wohnungsanbieter stets vor zeitaufwendige Herausforderungen. Ihnen und allen weiteren im Vermietungsprozess stellt sich die Baugenossenschaft Esslingen eG. (BGE), indem sie auf eine intelligente Software setzt, die diesen Prozess automatisiert und digitalisiert. Das im Jahr 1890 gegründete Unternehmen ist mit einem Bestand von rund 3 000 Mietwohnungen einer der größten Wohnungsanbieter im gesamten Stadtgebiet von Esslingen am Neckar. Zum Portfolio gehören in erster Linie die Betreuung von Bestandsimmobilien und Kunden sowie der Vermietungsprozess. „Der Kunde, sei er Bestandsmieter oder Mietinteressent, steht bei uns an oberster Stelle“, erklärt BGE-Vorstand Oliver Kulpanek. „Aber bei rund 100 000 Besuchen auf unserer Homepage und daraus resultierenden 12 000 Bewerbungen auf nur 200 Wohnungen konnte diese strategisch festgelegte Kundenorientierung nur mit sehr hohem Arbeitsaufwand umgesetzt werden. Daher begaben wir uns in einem hausinternen Workshop auf die Suche nach Möglichkeiten, unsere Vermietungsprozesse zu vereinfachen und zu beschleunigen.“

Portallösung gesucht

Die Anforderungen waren klar: Der in der Regel mehr als zwölf Arbeitsstunden erfordernde Vermietungsprozess soll durch eine digitale Lösung deutlich effizienter gestaltet werden. Angestrebt wird eine Portallösung, wo Mietinteressenten ihre Daten einmalig eingeben, sich dann mit nur einem Klick für eine Wohnung bewerben. Ist ein neuer Mieter gefunden, sollen alle, die nicht berücksichtigt werden konnten, eine Absage erhalten. „Ein Datingportal für Wohnungen“, brachte ein BGE-Mitarbeiter es auf den Punkt, und so stieß man im Laufe der Recherchen auf die Vermietungssoftware Immomio, über die nach einer erfolgreichen Pilotphase nun alle Objekte vermietet werden.

Wie Mieter und Vermieter zusammenkommen

Kernstück der Software ist das sogenannte Mieter-Matching. In einem Wunschmieterprofil gibt der Vermieter seine Präferenzen in bis zu zehn Kategorien an und gewichtet sie – hierzu gehören beispielsweise die Höhe des Haushaltseinkommens oder die bevorzugte Haushaltsgröße. Anschließend übermit-



Ganz einfach vom Schreibtisch aus: Die Baugenossenschaft Esslingen vermietet ihr komplettes Objektportfolio mit einer Software.

teln Interessenten ihre Selbstauskünfte digital und bewerben sich so für die Immobilie. Anhand dieser Informationen bewertet ein Algorithmus alle Bewerber und listet sie nach Punktescoring übersichtlich auf. „Die Vorsortierung verringert unseren Zeitaufwand“, so Kulpanek und ergänzt: „Wichtig war uns aber, dass der Algorithmus keinen Interessenten ausschließt – diese Entscheidung treffen Menschen für Menschen, nicht die Maschine.“

Der Umgang mit sensiblen Daten

Die Digitalisierung des Prozesses bietet auch datenschutzrechtliche Vorteile. Mietinteressenten behalten hier jederzeit die Kontrolle über ihre Daten. Wird eine andere Wohnung gefunden, können sie ihre Bewerbung einfach zurückziehen, sodass sie für den Vermieter nicht mehr einsehbar ist. Auch die vollständige Löschung ist mit nur einem Klick möglich. Ist die Vermittlung abgeschlossen, kann auch der Vermieter Interessentendaten ganz einfach aus seinem Konto entfernen. „Die Software nimmt uns das Thema Datenschutz weitgehend ab“, bestätigt Kulpanek.

FAZIT

Vermietung basiert auf Vertrauen und zwischenmenschlicher Interaktion, die technologische Hilfsmittel niemals ersetzen können. Die zunehmende Digitalisierung bietet allerdings Chancen und gerade im Bereich der Prozesseffizienz ein enormes Potenzial.

Best Practice

Prozesse standardisieren, automatisieren, optimieren, vernetzen. Ein Praxisbericht.



Die Hausverwaltungen Dämmer GmbH betreut im Ruhrgebiet rund 5 000 Verwaltungseinheiten, u. a. in Mietshäusern, Wohnungseigentumsanlagen sowie in Gewerbe- und Industrieanlagen. Ein Schritt zur Digitalisierung war in den letzten vier Jahren die Prüfung und Standardisierung aller Bearbeitungs- und Dokumentationsprozesse. Damit einhergehend wurden in Zusammenarbeit mit der DOMUS Software AG die folgenden Lösungen

eingeführt und etabliert: Das umfangreiche CRM-System DOMUS NAVI bildet die Grundlage für eine prozessorientierte standardisierte Bearbeitung aller Vorgänge im Tagesgeschäft. Neben dem Kontaktmanagement ist seither das Ticketsystem zentrales Bearbeitungs-Tool für die Aufnahme, Bearbeitung und Dokumentation von Geschäftsvorgängen wie z. B. Versicherungsschäden, Reparaturen oder der Mieter- bzw. Eigentümerkorrespondenz. Die dafür erstellten Tickets werden individuell an das Unternehmen angepassten Strukturen abgelegt und verwaltet, wobei die Integration von E-Mailsystemen, Telefonschnittstellen und Kalender für Wiedervorlagen vollumfänglich gegeben ist. Dank der modernen SQL-Datenbank lassen sich Nutzerrechte verwalten; der zeitgleiche Zugriff mehrerer Nutzer auf Vorgänge wird somit möglich.



DIE AUTOREN
 THOMAS SEILER &
 JAKOB FINTELMANN
 Geschäftsführende
 Gesellschafter der
 Hausverwaltungen
 Dämmer GmbH, Witten

CRM-System und Kundenportal

Mit dem Kundenportal HOMECASE wurde zudem eine digitale Plattform für die Kommunikation mit Kunden, Eigentümern und Mietern, geschaffen. Die Anbindung an das CRM-System ermöglicht es, Vorgänge oder Dokumente wie Versicherungs-

politen, Teilungserklärungen oder auch Abrechnungen über das webbasierte Portal für Kunden digital zu hinterlegen. Darüber hinaus dient es Wohnungsnutzern auch für Schadensmeldungen nach definierten Vorgaben oder für Anfragen an die Hausverwaltung, für die im CRM-System automatisch ein Ticket zur weiteren Bearbeitung erstellt wird. Per Push-Funktion werden Mieter und Eigentümer stets über den aktuellen Stand informiert.

Dienstleistungen online verwalten

Als unverzichtbar hat sich nach nunmehr einjähriger Nutzung das webbasierte Handwerker- und Wartungsportal SERVICECASE erwiesen, über das inzwischen ca. 80 Prozent aller Angebotsabfragen und Aufträge laufen – mit entscheidenden Vorteilen:

- ▲ Die standardisierte Form enthält stets alle notwendigen Angaben, u. a. zu Ansprechpartnern, Leistungs-/ Rechnungsempfänger und Vorgaben für Handwerker oder Dienstleister.
- ▲ Alle Aufträge werden einfach und umfassend pro Objekt, Handwerker/Dienstleister oder Bearbeiter dargestellt.
- ▲ Fälligkeiten, u. a. für die Erledigung von Aufträgen oder Abgabe von Angeboten, werden angezeigt.
- ▲ Die Dokumentation und Kommunikation mit Handwerkern oder Dienstleistern vereinfacht sich.
- ▲ Sich wiederholende Auftragserteilungen, z. B. jährliche Heizungswartung, Treppenhausreinigung, werden nach eigenen Vorgaben automatisiert.

Die im Handwerkerportal erteilten Aufträge oder Angebote werden im CRM-System als Vorgänge zur weiteren Bearbeitung angelegt. Der Handwerker lädt nach Abschluss der Arbeiten das Angebot oder die Rechnung selbst ins Portal hoch und schließt dort den Vorgang ab. Alles Weitere geschieht im CRM-System: Dort werden Rechnungen digital geprüft, sodann zur Zahlung und Verbuchung an die Abrechnungssoftware DOMUS 4000 übergeben.

Die zentrale Kontaktverwaltung speist alle digitalen Komponenten und stellt erforderliche Daten automatisch zur Verfügung – ein weiterer wichtiger Schritt in die digitale Zukunft. Doch weitere sind bereits in Planung: Als nächstes wird es um die Integration eines Trinkwasserportals gehen sowie um die automatisierte Erkennung und Verarbeitung von außerhalb des Handwerkerportals erstellten Dokumenten, beispielsweise Abrechnungen der Stadtwerke oder Bescheide über Grundbesitzabgaben.



..... **Vernetzung mit Perspektive
aufs Upgrade Living.**
Mit Minol Connect

Für aktuelle Anforderungen an die Wohnungswirtschaft

Machen Sie Ihre Immobilien zukunftsfähig – mit der innovativen Lösungssuite Minol Connect. Vernetzen Sie intelligente Sensorik mit Menschen und Prozessen über das Internet. Mehr Transparenz, Effizienz und Flexibilität. Heute für Ihre Immobilien. Morgen für alles, was für Sie zählt.
minol.de/connect

 **Minol**
Alles, was zählt.

Digital läuft's entspannter

Die Willi Niesen Hausverwaltungen e.K. ist in Sachen Digitalisierung weit vorn – und es gibt bereits neue spannende Pläne.

Von Dr. Ilonka Kunow, Gauting

Zettel und Papierakten sind für Sebastian Niesen und seine Mitarbeiter Vergangenheit. Vor einem Jahr wurden in dem Düsseldorfer Unternehmen die letzten Arbeitsabläufe digitalisiert. Was revolutionär anmutet: Ohne Rückgriff auf die Zentrale ist seine Verwaltung quasi überall präsent, oder wie es Sebastian Niesen erklärt: „Es spielt keine Rolle, ob wir hier im Büro, zu Hause oder unterwegs sind. Kunden betreuen und klassische Aufgaben wie Mietenbuchhaltung oder Mahnläufe erledigen, das können wir überall und jederzeit, weil unsere Anwendungen web-basiert sind.“

Bei Außenterminen kommt das iPad zum Einsatz, Schadensfälle lassen sich im Notfall sogar per Smartphone managen. „Ich selbst arbeite einmal in der Woche im Home Office, meinen Mitarbeitern habe ich diese Option auch angeboten“, sagt Sebastian Niesen. „Und für eine ehemalige Mitarbeiterin mit Einschränkungen wird demnächst zu Hause ein kompletter Arbeitsplatz eingerichtet.“ In dieser Flexibilität erkennt der aufgeschlossene Verwalter einen strategischen Vorteil: „Mit modernen Arbeitsplatzmodellen sind wir für zukünftige Mitarbeiter sehr attraktiv.“

Digitales ERP-System arbeitet klassische Aufgaben ab

Der digitale Umbau, ein Prozess über vier Jahre, war kein Spaziergang. Dass er heute die Früchte ernten kann, stellt für Sebastian Niesen eine umso größere Befriedigung dar. Stress oder Zeitdruck sind kein Thema mehr, seit der letzte Baustein, die webbasierte immobilienwirtschaftliche Softwarelösung Hau-fe-FIO axera produktiv im Einsatz ist. „Obwohl wir heute in der



Auch vor Ort im Bild: Sebastian Niesen und seine Mitarbeiterin können Mieterakten oder Stammdaten überall bequem abrufen.

gleichen Teamstärke mehr Einheiten verwalten, hat sich unser Tagesablauf deutlich entzerrt. Stimmung und Motivation im Team sind so gut wie nie“, sagt der Verwalter.

Das liegt auch daran, dass das neue System mehr Routinen automatisiert. „Es läuft angenehm im Hintergrund“, stellt Sebastian Niesen fest. Als Beispiel nennt er den Zahlungsverkehr mit virtuellen Konten. „Die Einführung virtueller Konten war disruptiv, aber einer der besten Wege, die wir je gegangen sind. Früher hatten wir am Monatsanfang unzählige Kontoumsätze, die unsere damalige ERP-Software nicht zuordnen konnte. Mittlerweile hat sich unser Aufwand hier um 95 Prozent reduziert. Zudem können wir direkt aus dem System Kautionskonten eröffnen, verwalten, abrechnen und auflösen.“

Auch Mieter profitieren

Auf seiner Webseite und bei der Akquise wirbt Sebastian Niesen aktiv mit der Kombination aus digitaler Verwaltung und persönlicher Betreuung. „Mieter und Kunden, die das wünschen, können ihre Abrechnungen und Unterlagen online abrufen oder die casavi-App zur Kommunikation nutzen“, sagt er. Das Kundenportal ist an die neue Softwarelösung angebunden, nutzt somit die gleiche Datenbasis und vereinfacht die Arbeit in der Kundenbetreuung nochmals erheblich.

„Dass alles nur noch über ein zentrales System läuft, bis hin zu Smart Metering, ist für uns in greifbarer Nähe“, sagt Sebastian Niesen. Aber nun geht es erst einmal darum, die Effekte der Digitalisierung sinnvoll zu nutzen. „Wir betreuen Mieter und Eigentümer im Tagesgeschäft intensiver. Gleichzeitig fokussieren wir uns stärker auf die Beratung, etwa im technischen Bereich. Darin sehe ich neue Chancen für die Zukunft.“

Datensicherheit in der Cloud



Auch für diesen Bereich gelten mit der neuen EU-DSGVO neue Regelungen für den Schutz vor Datenverlusten und -pannen.

Immmer mehr Immobilienverwalter nutzen Cloud-Dienste. Die Datenverwaltung findet nicht mehr auf dem eigenen Server des Verwalters statt, sondern in der „Wolke“ – auf Rechnern spezialisierter Dienstleister. Die Datenverarbeitung in die Cloud auszulagern, ist zumeist eine sinnvolle Maßnahme. Dienstleister, die die Daten zahlreicher Kunden verwalten, können und müssen in Datensicherheit investieren. Investitionen, die sich der einzelne Verwalter für den eigenen Server oft nicht leisten könnte. Bei seriösen Dienstleistern sind die Daten daher deutlich besser gegen Hacker-

angriffe und Datenlecks geschützt, als dies auf dem eigenen Rechner der Fall wäre. Dennoch stellt sich spätestens mit Inkrafttreten der europäischen Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) am 25.5.2018 die Frage, wie sich die Daten in der Cloud vor Verlusten, Pannen und Datenlecks schützen lassen.

Strenge Dokumentationspflicht

Das neue europäische Datenschutzrecht sorgt für einen umfassenden Schutz personenbezogener Daten. Es gibt keine Schwellenwerte für Umsatz oder Mitarbeiterzahl, ab der die neuen Regeln gelten. Grundsätzlich sind sie von Amazon genauso zu beachten wie vom einzelnen Wohnungseigentümer, von einem DAX-Konzern genauso wie von einer Verwaltung mit drei Angestellten. Insbesondere die potenziell horrenden Bußgelder von bis zu 20 Mio. Euro, die die Behörden ab dem 25.5.2018 auch ausschöpfen möchten, sind dabei in aller Munde. Zu den wesentlichen Neuerungen gehört eine strenge Dokumentationspflicht, die jedes Unternehmen dazu zwingt, sich mit den Auswirkungen des neuen Datenschutzrechts zu befassen und die umfangreichen neuen Pflichten aktiv zu erfüllen.

Der Dienstleister ist „Auftragsverarbeiter“

Wenn die Daten von Wohnungseigentümern, Vermietern und Mietern nicht mehr auf dem eigenen Rechner gespeichert werden, sondern auf den Rechnern eines Dienstleisters, ändert dies nichts an der eigenen Verantwortlichkeit für den Datenschutz. Nach der DSGVO ist das Unternehmen für den Datenschutz verantwortlich, das „allein oder gemeinsam mit anderen über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung von personenbezogenen Daten entscheidet“. Die Entscheidungen über die Daten in der Cloud trifft der Verwalter, der den Cloud-Dienst nutzt. Daher bleibt der Verwalter auch für den Schutz dieser Daten und für die Einhaltung des Datenschutzrechts verantwortlich.

Der Cloud-Dienstleister ist datenschutzrechtlich „Auftragsverarbeiter“. Wer die Dienste eines solchen Auftragsverarbeiters nutzt, ist zu einer sorgfältigen Auswahl des Dienstleisters verpflichtet und muss sich vorab vergewissern, dass der Dienstleister über die notwendigen Mittel verfügt, einen gesetzeskonformen Schutz der Daten zu gewährleisten.



DER AUTOR

PROF. NIKO
HÄRTING
Der Rechtsanwalt
ist in der Berliner
Kanzlei Härtling
Rechtsanwälte
tätig und wird im

Rahmen der 2. DDIV-Sommerakademie
einen Vortrag zum Thema halten.
www.haerting.de

30
JAHRE DDIV

26. DEUTSCHER
VERWALTERTAG

DA WILL ICH HIN!
6 | 7 SEPTEMBER 2018

JETZT ANMELDEN
WWW.DEUTSCHER-VERWALTERTAG.DE



Dienstleister müssen über die Mittel verfügen, **gesetzeskonformen Datenschutz zu gewährleisten.**

Inhalt eines „Auftragsverarbeitungsvertrags“

Die DSGVO sieht zudem vor, dass ein „Auftragsverarbeitungsvertrag“ zu schließen ist. Für den Inhalt dieses Vertrages gelten rigide gesetzliche Vorgaben:

- ▲ Der Dienstleister muss sich dazu verpflichten, personenbezogene Daten nur auf Weisung des Auftraggebers zu verarbeiten. Die Daten werden dadurch dem Zugriff des Dienstleisters entzogen.
- ▲ Der Dienstleister muss seine Mitarbeiter zur Vertraulichkeit verpflichten.
- ▲ Der Dienstleister muss technische und organisatorische Maßnahmen zur Datensicherheit ergreifen und diese im Vertrag präzise beschreiben.
- ▲ Ohne Zustimmung des Auftraggebers darf der Dienstleister bei der

Datenverarbeitung keine Subunternehmen einsetzen.

- ▲ Der Dienstleister muss sich verpflichten, geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um den Auftraggeber zu unterstützen, wenn Betroffene ihre gesetzlichen Rechte geltend machen, insbesondere wenn Mieter oder Eigentümer Auskunft darüber verlangen, welche Daten über die eigene Person in der Cloud gespeichert sind.
- ▲ Der Dienstleister hat sich im Übrigen auch zu verpflichten, den Auftraggeber durch geeignete Maßnahmen bei der Erfüllung gesetzlicher Meldepflichten und anderer gesetzlicher Verpflichtungen zu unterstützen.
- ▲ Der Auftraggeber hat das jederzeitige Recht, vom Dienstleister Nachweise zur Einhaltung aller Ver-

pflichtungen zu fordern und sogar Überprüfungen („Inspektionen“) vor Ort beim Dienstleister vorzunehmen.

- ▲ Endet der Vertrag mit dem Dienstleister, enden auch alle Befugnisse des Dienstleisters zur Datenspeicherung. Der Dienstleister muss sich verpflichten, alle personenbezogenen Daten nach Abschluss der Verarbeitungsleistungen nach den Vorgaben des Auftraggebers zurückzugeben oder zu löschen.
- ▲ Der Dienstleister muss dem Verantwortlichen alle erforderlichen Informationen zum Nachweis der Einhaltung der in diesem Artikel dargelegten Pflichten zur Verfügung stellen und Überprüfungen – einschließlich Inspektionen –, die vom Verantwortlichen oder einem von ihm beauftragten Prüfer durchgeführt werden, ermöglichen und unterstützen.

Die Auftragsverarbeitung nach der DSGVO ist keine neue Erfindung. Nach altem Recht hieß sie „Auftragsdatenverarbeitung“, und auch in der Vergangenheit gab es die Pflicht, mit Dienstleistern

Verträge zu schließen, die den Umgang mit personenbezogenen Daten präzise regeln. Wer daher jetzt bereits Cloud-Dienste nutzt, sollte sich vergewissern, dass es zumindest einen Vertrag über die „Auftragsdatenverarbeitung“ gibt. Alte Verträge müssen an das neue Recht angepasst werden. Wenn der Dienstleister nicht von sich aus eine Vertragsanpassung vorschlägt, sollte der Verwalter bei seinem Dienstleister die gesetzlich vorgeschriebene Anpassung einfordern.

Für den Cloud-Dienstleister sind die Daten tabu

Das neue europäische Datenschutzrecht sollte darüber hinaus auch Anlass genug sein, sich mit den Verträgen zu befassen, die mit Daten-Dienstleistern geschlossen worden sind. Bei seriösen Anbietern sind die Daten für den Dienstleister tabu. Vertragsklauseln, die dem Dienstleister Rechte an diesen Daten einräumen, sollte es nicht geben:

Verträge mit Dienstleistern waren auch bisher Pflicht. Sie sind nun dem neuen Recht anzupassen.

▲ **Nutzungsrechte:** Auch in der Cloud sollten alle Nutzungsrechte beim Verwalter liegen. Klauseln, die dem Dienstleister das Recht einräumen, die Daten für eigene Zwecke zu nutzen – sei es auch nur „Statistik“ oder „Analyse“ – sind nicht akzeptabel.

▲ **Rückführung:** Auf Anweisung oder Veranlassung des Verwalters muss eine jederzeitige Rückführung der Daten auf einen Rechner des Verwalters möglich sein. Klauseln, die eine solche Rückführung erschweren oder gar ausschließen, lassen an der Seriosität des Dienstleisters zweifeln.

Strenge Regeln bei Datenpannen

Kommt es zu einem Hackerangriff, einem Datenabfluss oder einer sonstigen Datenpanne, gilt ab dem 25.5.2018 eine strenge Meldepflicht. Der Cloud-Dienstleister ist gesetzlich verpflichtet, seine Auftraggeber unverzüglich über den Vorfall zu unterrichten. Bei gravierenden Datenpannen muss zudem die zuständige Aufsichtsbehörde innerhalb einer Frist von 72 Stunden verständigt werden. Unterbleibt eine solche Meldung, droht ein Bußgeld von bis zu 10 Mio. Euro. Grund genug, die ab dem 25.5.2018 neu eingeführten Meldepflichten nicht auf die leichte Schulter zu nehmen.

30
JAHRE DDIV

26. DEUTSCHER
VERWALTERTAG

6 | 7
SEPTEMBER
2018
BERLIN



© Jim Rickete

BEWEGENDE THEMEN

Damoklesschwert Grund- und Sondervergütung
E-Mobilität und altersgerechter Umbau
Datenschutz und Abrechnung
Die neue Versicherungs- und Weiterbildungspflicht für Immobilienverwalter
Praxisprobleme bei der Heizkostenabrechnung
Aktuelle Miet- und WEG-Rechtsprechung
Duldungspflicht des Mieters bei Umbauten und Modernisierung
Beendigung des Mietverhältnisses

EXKLUSIVER FESTABEND – 30 JAHRE DDIV

Stoßen Sie mit uns an auf 30 Jahre DDIV! Feiern Sie mit Chansonnier Tim Fischer, dem preisgekrönten „Piano Battle“ und Kabarettist Django Asül. Außerdem: Preisverleihung zum Immobilienverwalter des Jahres.

JETZT ANMELDEN ZUM GRÖSSTEN
BRANCHENTREFF DES JAHRES:
DA WILL ICH HIN!

WWW.DEUTSCHER-VERWALTERTAG.DE



Dachverband Deutscher
Immobilienverwalter e.V.

Endspurt zur Datenschutzgrundverordnung

Die DSGVO wartet auf mit zahlreichen Herausforderungen und Fallstricken für Immobilienverwalter. Bei Fehlern drohen künftig hohe Bußgelder.

Von Martin Kaßler, Geschäftsführer des DDIV



In einem Monat endet die zweijährige Übergangsfrist der Datenschutzgrundverordnung. Die neuen Regeln sollen die Rechte der Betroffenen besser schützen – können aber Wohnungsverwaltungen vor manchmal scheinbar unüberwindbare Herausforderungen stellen. Schließlich gilt es, sowohl beim Erheben als auch beim Verarbeiten personenbezogener Daten zahlreiche neue Vorschriften einzuhalten. Wir haben die wesentlichen Punkte für Immobilienverwaltungen zusammengefasst.

Was ändert sich durch die DSGVO?

Ab dem 25. Mai 2018 reicht es nicht länger aus, im Falle einer Panne im Datenschutz die Auswirkungen möglichst

gering zu halten. Stattdessen müssen die Maßnahmen klar nachgewiesen werden, mit denen solche Pannen von vornherein verhindert werden sollten. Zudem sind zahlreiche neue Vorschriften beim Erheben und Verarbeiten personenbezogener Daten zu befolgen – sowohl von Wohnungseigentums- als auch von Mietverwaltern.

Für wen gilt die DSGVO?

Die strengen Datenschutzregelungen gelten gleichermaßen für große wie kleine Unternehmen. Unterschieden wird lediglich in dem Punkt, ob ein Verwalter künftig explizit einen Datenschutzbeauftragten benennen muss oder es ihm freigestellt ist.

Für alle Verwaltungen, in denen mindestens zehn Mitarbeiter mit der Verarbeitung personenbezogener Daten

beschäftigt sind, ist ein Datenschutzbeauftragter künftig zwingend erforderlich. Sind es weniger als zehn Mitarbeiter, ist eine entsprechende Benennung freiwillig. Aber Achtung, keine Entwarnung für kleine Verwaltungen: Dass kein Datenschutzbeauftragter benannt werden muss, bedeutet nicht, dass die Datenschutzerfordernungen in geringerem Umfang umgesetzt werden können. Sie gelten in gleichem Maße, mit allen erforderlichen Nachweispflichten.

Kann ich Verantwortlichkeiten auslagern?

Der Datenschutzbeauftragte muss nicht aus dem eigenen Unternehmen stammen, sondern kann auch extern angesiedelt werden. Für WEG- und Mietverwaltungen ist das eine interessante Möglichkeit, denn die Position des Datenschutzbeauftragten ist

mit hohen Anforderungen an die Fachkunde in Sachen Datenschutz sowie großem zeitlichen Aufwand verbunden. Der Benannte – ob intern oder extern – muss nicht nur zu Beginn eine entsprechende Ausbildung erhalten, sondern sich kontinuierlich fortbilden. Das bedeutet einen erheblichen und nicht zu unterschätzenden Zeitaufwand. Hinzu kommt, dass neben dem Aus- und Fortbildungsaufwand auch im laufenden Tagesgeschäft viel Zeit auf die Kontrolle der erforderlichen Datenschutzmaßnahmen verwendet werden muss. „Alibi-Benennungen“ sind übrigens nicht möglich: Wird ein Datenschutzbeauftragter benannt, dem die Fachkunde fehlt, ist dessen Benennung hinfällig.

Ein externer Datenschutzbeauftragter bietet für Verwaltungen zudem den Vorteil, dass unerwünschte Interessenkonflikte vermieden werden. So sieht die DSGVO vor, dass der Datenschutzbeauftragte weder aus der Geschäftsleitung stammen noch im Unternehmen als IT- oder Personalverantwortlicher beschäftigt sein darf. Externe Berater – oder auch die freiwillige Benennung eines externen Datenschutzbeauftragten – dürften daher für viele Verwaltungen eine sinnvolle Lösung sein, um den deutlich erhöhten Anforderungen ordnungsgemäß nachzukommen.

Was müssen Verwaltungen künftig leisten?

Die Artikel 5 und 24 DSGVO verlangen, dass Verwaltungen ihre Maßnahmen dokumentieren, mit denen sie die Vorgaben der DSGVO einhalten. Das hat für Verwaltungen insbesondere bei Gerichtsverfahren Relevanz, die häufig auf der Beweisebene entschieden werden. Die Nachweisbarkeit kann aber auch bei außergerichtlich behandelten

Beschwerden entscheidend sein. Denn das Verantwortlichkeitsprinzip kann zu einer Beweislastumkehr führen. Künftig gilt, dass nicht die Aufsichtsbehörde oder die betroffene Person nachweisen muss, dass der Verwalter gegen gesetzliche Vorgaben verstoßen hat. Stattdessen ist dieser in der Pflicht nachzuweisen, dass er alles Mögliche unternommen hat, um die datenschutzrechtlichen Anforderungen in seinem Unternehmen zu erfüllen. Dokumentiert werden sollten daher beispielsweise die Verarbeitungstätigkeiten, Schulungen der Mitarbeiter zum Datenschutz und Beschreibungen von Prozessen, bei denen personenbezogene Daten erhoben, verarbeitet oder genutzt werden. Aber auch die Planung und Durchführung von Kontrollen, Prüfungen und Audits sowie die Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen zählen zu den relevanten Aspekten.

Artikel 30 DSGVO sieht zudem vor, dass jeder Verantwortliche oder gegebenenfalls sein Vertreter „ein Verzeichnis aller Verarbeitungstätigkeiten, die ihrer Zuständigkeit unterliegen“ zu führen haben. Hierdurch soll eine Übersicht über alle Verarbeitungsvorgänge entstehen, die für personenbezogene Daten relevant sind. Erfasst werden dabei alle datenschutzrelevanten Aspekte von Kategorien betroffener Personen und Daten über ihre Übermittlung bis hin zu ihrer Löschung. Für den Großteil der Verwalter ist eine derart detaillierte Aufstellung über ihre Verfahren und Verarbeitungstätigkeiten Neuland. Sie sollten daher zeitnah mit dem Erstellen einer solchen Übersicht beginnen, um den neuen Auflagen in Zukunft korrekt nachkommen zu können.

Laut Artikel 32 DSGVO müssen Verantwortliche und Auftragsverarbeiter



Ein Unternehmen der Aareal Bank Gruppe

Digital. Mobil. Innovativ.

Mein Immobilienmanagement

www.aareon.de →

WE MANAGE IT FOR YOU

Die Artikel 5 und 24 DSGVO verlangen, dass Verwaltungen ihre Maßnahmen dokumentieren, mit denen sie die Vorgaben der DSGVO einhalten.



zudem geeignete technische und organisatorische Maßnahmen ergreifen, „um ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau zu gewährleisten“. E-Mail-Adressen von Kunden beispielsweise dürfen also nicht gegen deren Willen in E-Mail-Verteilerlisten wie Newsletter o. Ä. aufgenommen werden, und die zum Datenschutz ergriffenen technischen Maßnahmen müssen regelmäßig auf ihren Nutzen und ihren Standard überprüft werden.

Welche Daten darf ich erheben?

Daten dürfen nur in dem Rahmen erhoben werden, wie sie benötigt werden. Bei einem Mietinteressenten beispielsweise sind zu Beginn insbesondere die Kontaktdaten von Interesse, während Informationen zu seiner Beschäftigungssituation, seine Bankdaten und finanziellen Verhältnisse erst im weiteren Verlauf relevant werden. Dementsprechend müssen die Daten abgestuft erhoben werden. Eine wichtige Neuerung der DSGVO betrifft den Vordruck zur Selbstauskunft des Interessenten: Ab dem 25. Mai 2018 müssen Verwalter bereits bei der Ausgabe des Vordrucks an Interessenten über die Verwendung der personenbezo-

genen Daten informieren – so verlangt es Artikel 13 der DSGVO.

Wie muss ich mit Drittdaten umgehen?

Übernimmt ein Verwalter beispielsweise bereits vermietete Objekte in seinen Bestand, so erhält er vom bisherigen Verwalter die personenbezogenen Daten der Mieter. Für diesen Fall sieht Artikel 14 DSGVO vor, dass die Betroffenen über die weitere Verwendung ihrer Daten informiert werden. Da schwer nachzuprüfen ist, ob diese bereits eine entsprechende Information erhalten haben, sollte der neue Verwalter auf Nummer sicher gehen und sie im Rahmen seines Begrüßungsschreibens darüber informieren. Gleiches gilt für Verwalter, die eine Wohnungseigentümergeinschaft übernehmen: Auch hier ist eine schriftliche Mitteilung an die Betroffenen über die weitere Verwendung ihrer persönlichen Daten sehr zu empfehlen, um den neuen Anforderungen gerecht zu werden.

Was ist bei Dienstleistern zu beachten?

Häufig stellen Verwaltungen die bei Eigentümern und Mietern erhobe-

nen Daten verschiedenen Unternehmen zur Verfügung, beispielsweise IT-Dienstleistern, Aktenentsorgern und Security-Dienstleistern im Rahmen der Objektbetreuung. Auch für diese Unternehmen gilt die Pflicht zum ordnungsgemäßen Umgang mit personenbezogenen Daten. Solche sogenannten „Auftragsverarbeiter“ sind natürliche oder juristische Personen, Behörden, Einrichtungen oder andere Stellen, die personenbezogene Daten im Auftrag des Verantwortlichen bearbeiten. Laut Artikel 28 DSGVO müssen Verwalter auch ihre Dienstleister entsprechend vertraglich einbinden und die bisherigen vertraglichen Regelungen dahingehend überarbeiten und neu abschließen.

Darf ich Daten weitergeben?

Ein typisches Beispiel aus der Praxis: Ein Mieter oder Eigentümer meldet einen Mangel, die Verwaltung beauftragt einen Handwerker mit der Beseitigung. Da der Handwerker hierfür Zugang zur Wohnung benötigt, möchte er direkt einen Termin mit dem Bewohner ausmachen und bittet um die Kontaktdaten. Vor einer Weitergabe der Daten müssen Verwaltungen beim Mieter bzw. Eigentümer aber dessen Einwilligung einholen. Erst

wenn die Einwilligung vorliegt, dürfen sie die Kontaktdaten weitergeben.

Anders verhält es sich, wenn beispielsweise ein Mieter die Heizkostenabrechnung als nicht plausibel beanstandet und zur Überprüfung die Ablesbelege der übrigen Wohnungen einsehen möchte. Hier hat der Mieter ein Recht auf Belegungseinsicht, um die Werte auf Stimmigkeit und Plausibilität zu prüfen, entschied der BGH im Februar 2018 (Az. VIII ZR 189/17). Für die Abrechnungen über Hausgelder dürfte das Gleiche gelten.

Die DSGVO und die Digitalisierung der Verwalterbranche

Für Verwalter bietet die zunehmende Digitalisierung der Branche viel Potenzial, die Effizienz zu steigern und Arbeitsabläufe zu vereinfachen. Allerdings müssen sie bei der Verwendung neuer Technologien immer auch die Datenschutz-Folgenabschätzung laut Artikel 35 DSGVO

Es gilt abzuwägen, welche Folgen die Verwendung neuer Technologien für den Schutz persönlicher Daten haben kann.

beachten: Es gilt immer abzuwägen, welche möglichen negativen Folgen die Verwendung neuer Technologien für den Schutz persönlicher Daten haben kann. Diese Folgenabschätzung obliegt dabei übrigens nicht dem Datenschutzbeauftragten, sondern dem Verantwortlichen selbst. Selbstverständlich kann er sich hierbei den Rat des Datenschutzbeauftragten einholen – dank regelmäßiger Fortbildung verfügt er über die entsprechende Fachkunde für eine solche Entscheidung.

Welche Bußgelder können erhoben werden?

Verstöße gegen die Datenschutzvorgaben werden künftig deutlich teurer. Im so-

genannten kleinen Bußgeld konnten bislang bis zu 50.000 Euro als Strafzahlung veranschlagt werden. Mit der DSGVO sind es 10 Mio. Euro oder zwei Prozent vom Vorjahresumsatz, je nachdem, welcher der Beträge höher ist. Und statt des bisherigen großen Bußgelds von 300.000 Euro können künftig Geldbußen von bis zu 20 Mio. Euro oder von bis zu vier Prozent des gesamten weltweit erzielten Vorjahresumsatzes verhängt werden. Dabei ist davon auszugehen, dass künftig schneller Bußgelder verhängt und weniger Verwarnungen ausgesprochen werden – die EU-Datenschutz-Kommission erwartet eine konsequente Anwendung der Bußgeldvorschriften.



KOSTEN SPAREN



VERWALTUNG VEREINFACHEN



EIGENTÜMER BINDEN

Mit integrierten automatisierten Prozessen und der nahtlosen Anbindung an das **Online-Kundenportal etg24**, der umfassenden Informations- und Kommunikationsplattform der Branche, sorgt die **bessere Lösung für Hausverwaltungen und Facility-Management SYSTEM \R2000® HV2000** für hohe Effizienz und perfekte Arbeitsabläufe. **Das macht nicht nur Sie zufrieden, sondern auch Ihre Eigentümer und Mieter.**

✓ EFFIZIENT ✓ SICHER ✓ DIGITAL
✓ ZUKUNFTSORIENTIERT

INKLUSIVE:

Die Web-Applikation ist direkt in SYSTEM \R2000® HV2000 integriert.

etg24
intelligenter verwalten

Kontakt und mehr Informationen

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

H Ü B S C H M A N N
D I E B E S S E R E L Ö S U N G

Ist Ihre Website DSGVO-konform?

Die neue E-Privacy-Richtlinie setzt neue Maßstäbe für Web-Auftritte – häufig besteht Handlungsbedarf.

Wenn am 25.5.2018 EU-weit die neue Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO, „E-Privacy-Richtlinie“) in Kraft tritt, schreibt sie zwar grundsätzlich bestehende Regelungen fort. Die zusätzlichen Informations- und Dokumentationspflichten sind jedoch nicht zu unterschätzen. Viele Unternehmen haben gerade bei ihren Webauftritten noch Nachholbedarf.

Der Anwendungsbereich erstreckt sich primär auf personenbezogene Daten, also alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare Person beziehen. Dabei reicht die Möglichkeit der Identifizierung als Kriterium aus. Neu ist das Gebot der Datensicherheit bei der Verarbeitung (Art. 32 DSGVO). Es wirkt sich unmittelbar auf die Website aus, wenn diese genutzt wird, um Geschäftsprozesse abzuwickeln; insbesondere, wenn es eine Verbindung in ein CRM- oder ERP-System gibt.

Informieren und dokumentieren

Nutzer müssen über die Erhebung und Verarbeitung der Daten informiert werden und aktiv zustimmen. Das gilt bereits für ein herkömmliches Kontaktformular: Dort oder direkt per Link erreichbar – z. B. in der Datenschutzerklärung – ist eine Belehrung einzubinden, die über Art, Umfang und Zweck der Datenerhebung und -verwendung unterrichtet. Sie muss darauf hinweisen, dass der Nutzer seine Einwilligung jederzeit widerrufen kann. Der „Absenden“-Button des Formulars darf erst aktiv werden, wenn der Nutzer per Häkchen bestätigt hat, dass er diesen Hinweis wahrgenommen hat – und natürlich darf diese Check-Box nicht vorausgefüllt sein.

Bei über ein reines Kontaktformular hinausgehenden Formularen gelten erweiterte Zustimmungspflichten, etwa zur längeren Speicherung der Daten oder zur späteren



DER AUTOR
 MARTIN HERBATY
 Redakteur und Projektleiter, Auctores GmbH
 www.auctores.de



Beispiel Zalando: Die Browser-Erweiterung Ghostery zeigt, wie viele Tracker beim Aufruf einer Website aktiv sind, wer also davon erfährt, dass man eine Website aufgerufen hat – darüber ist in den Datenschutzhinweisen zu informieren.

Kontaktaufnahme. Dies muss dann nicht nur durch entsprechende zusätzliche Check-Boxen abgefragt werden. Das Unternehmen muss die jeweilige Zustimmung des Nutzers auch rechtssicher dokumentieren.

Cookies und Cookie-Hinweise

Viele Websites nutzen Cookies; werden diese für Nutzerprofile genutzt, gilt in Deutschland bisher eine Opt-out-Lösung: Nutzer müssen per Datenschutzerklärung darauf hingewiesen werden und eine Widerspruchsmöglichkeit haben. Nach der neuen Verordnung ist dagegen das Erstellen von Nutzerprofilen nur noch per ausdrücklicher Zustimmung des Nutzers möglich. Gleichzeitig entfällt die bisherige Unterscheidung zwischen personenbezogenem und pseudonymem Tracking.

Das „Cookie-Banner“ beim ersten Aufruf einer Website wird damit vielfach Pflicht – aber nicht immer. Ein Hinweis auf den Einsatz von Cookies ist nicht nötig, wenn die Cookies „für die Nutzung eines ausdrücklich verlangten Dienstes technisch notwendig“ sind (Art. 8 Abs. 1 b DSGVO). Ebenfalls nicht hingewiesen werden muss auf reine Session-Cookies, die nur während des Besuchs der Website gelten (Art. 8 Abs. 2). Darüber hinaus kann der Hinweis voraussichtlich grundsätzlich entfallen, sobald die gängigen Browser Third-Party-Cookies per Default blockieren – was für Browser, die dies nicht ohnehin schon erfüllen, großenteils für 2018 angekündigt ist.

Immoware24 ist die professionelle **Online-Verwaltungssoftware** für die Immobilienverwaltung und -bewirtschaftung.



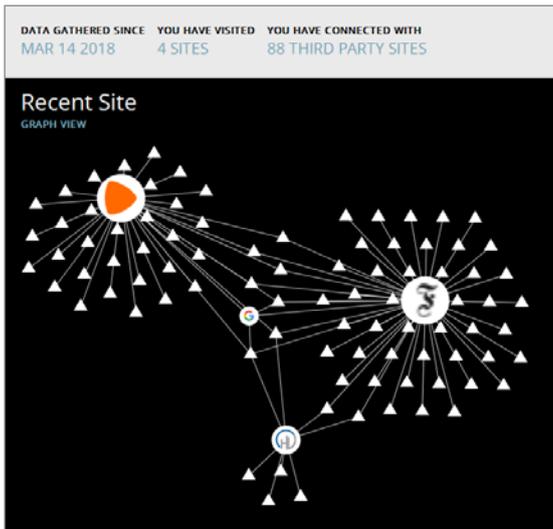
NEU!

Service-Portal für Mieter und Eigentümer

Ressourcen schonen, Kommunikation verbessern, Kundenbindung erhöhen

- ✓ **Objektübergreifende Statistiken mit grafischer Auswertung**
- ✓ **Übersicht und Details zu den monatlichen Zahlungen für Mieter und Eigentümer**
- ✓ **Online-Formulare für Schadensmeldungen, Schlüsselverlust, Adressänderungen**
- ✓ **Schwarzes Brett mit Ankündigungen, Terminen etc.**
- ✓ **Einfache Freigabe von Dokumenten**
- ✓ **Anpassung an Ihr Corporate Design (Farben, Logo)**

Immoware24 Produkthighlights +++ NEU: Service-Portal für Mieter und Eigentümer +++ Komplette integriertes Onlinebanking +++ DATEV +++ Postausgang mit E-POSTBRIEF +++ E-Mail-Client +++ Komfortable Buchungsassistenten +++ Übersichtliche Pläne und Abrechnungen +++ Dokumentenmanagementsystem +++ Eigentümerversammlungen, Umlaufbeschlüsse und Beschluss-Sammlung +++ u.v.m



Lightbeam, eine Erweiterung für den Browser Mozilla Firefox, zeigt, mit wie vielen Cookies von Drittanbietern das Nutzerverhalten beim Besuch einer Website, auch über mehrere Auftritte hinweg, aufgezeichnet wird, am Beispiel von ddiv.de, faz.net, zalando.de und google.de

Social Media, Videos, Google Maps & Co.

Geht es um die Einbindung von Social-Media-Angeboten wie Facebook, sind die meisten Website-Betreiber sich bereits im Klaren darüber, dass sie darauf in der Datenschutzerklärung hinweisen müssen. Dies gilt für alle Plug-ins, die ohne Nutzerinteraktion eine Verbindung zur Social-Media-Plattform aufbauen, wie den Like-Button von Facebook oder ein Twitter-Widget, das die letzten Tweets in der Website anzeigt. Nicht nötig ist ein Hinweis dagegen bei statischen Links wie einem Share-Button, die erst auf Klick zu Facebook & Co. wechseln.

Videos werden häufig auf einer Website eingesetzt. Youtube bietet dafür komfortable Optionen zum Einbetten von Videos in die eigene Website an. Bei der normalen Einbindung werden allerdings ebenfalls schon beim Aufrufen der Website Daten an Youtube übertragen. Der optionale „erweiterte Datenschutzmodus“ mildert das Problem – hier werden Daten erst ab dem Start des Videos übertragen. Ein Hinweis ist dennoch erforderlich, wenn der Besucher das Video als Teil der Website wahrnimmt.

Eine aktuelle Website nutzt Dienste, deren datenschutzrechtliche Implikationen oft übersehen werden. Eine interaktive Anfahrtskarte etwa ist üblich – und die kommt in der Regel von Google. Das bedeutet: Beim Aufruf der Seite mit der Karte werden Daten an Google übertragen, und der Website-Betreiber muss Besucher darauf hinweisen. Darüber hinaus lässt sich die Schnittstelle zu Google Maps für weitere Funktionen wie die Umkreissuche, etwa nach Standorten oder Vertriebspartnern, nutzen. Hier wandern noch mehr Daten zu Google, insbesondere, wenn auch Smartphone-Standortdaten des Besuchers genutzt werden.

Immoware24 GmbH
Willy-Brandt-Straße 85
(ehemals Philipp-Müller-Straße 85)
06110 Halle (Saale)

Vertrieb: 03 45 / 44 53 98 - 40
Support: 03 45 / 44 53 98 - 30

Geschäftsstelle Nord
Channel 8
Harburger Schloßstraße 30
21079 Hamburg

Vertrieb: 0 40 / 59 37 15 08 - 4
Support: 0 40 / 59 37 15 08 - 3

Für deutsche Unternehmen bleibt weiterhin auch das Bundesdatenschutzgesetz relevant.

Sehr beliebt sind Google Fonts, durch die sich Schriften passend zu Design und CI eines Unternehmens zuverlässig darstellen lassen. Bei der gängigen Einbindung wird auch hier beim Seitenaufruf eine datenschutzrechtlich relevante Verbindung zu Google aufgebaut. Wer nicht auf Google Fonts verzichten will, hat zwei Möglichkeiten: Er weist seine Besucher auf die externe Einbindung hin, oder er nutzt nur Google Fonts, deren Lizenz das Hosten auf eigenen Servern erlaubt, und stellt sicher, dass die Schriften auch tatsächlich auf dem eigenen Auftritt liegen.

Aktive Verpflichtungen

Das Gebot der Datensicherheit bei der Verarbeitung hat technische und organisatorische Aspekte: Personenbezogene Daten, die ein Nutzer auf der Website eingibt – etwa über ein Kontaktformular – müssen per SSL-Verschlüsselung vor dem Mitlesen durch Dritte geschützt werden. Darüber hinaus müssen auch alle, die mit personenbezogenen Daten arbeiten, zur Einhaltung des Datenschutzes verpflichtet werden. Mitarbeiter müssen über die neuen Regeln wie Unterrichts- und Löschpflichten informiert sein und dürfen nur auf Daten Zugriff haben, die für ihre Aufgaben erforderlich sind. Unternehmen müssen außerdem mit Dienstleistern und Geschäftspartnern, die Zugriff auf Kunden- oder Beschäftigtendaten haben, entsprechende Verträge zur Auftragsdatenverarbeitung schließen.

Erleichterungen für kleine und mittlere Unternehmen?

Zwischenzeitlich hat die EU-Kommission angekündigt, dass es Ausnahmen für kleinere und mittlere Unternehmen (KMU) mit bis zu 250 Mitarbeitern geben soll. Diese müssten weder einen eigenen Datenschutzbeauftragten haben noch die Datenverarbeitung lückenlos protokollieren. Auch sei die Meldepflicht bei Pannen im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten weniger rigoros, solange diese kein großes Risiko für die Grundrechte der Betroffenen bedeuteten.

Deutsche Unternehmen sollten sich allerdings nicht auf diese Aussagen zurückziehen: Hier greifen nach wie vor die nationalen Vorschriften, die etwa einen betrieblichen Datenschutzbeauftragten fordern, sobald mindestens zehn Mitarbeiter mit der Verarbeitung personenbezogener Daten befasst sind. Auch die offiziellen Informationen der EU-Kommission berücksichtigen nur die EU-weiten Vorschriften, ohne auf etwaige schärfere nationale Regelungen einzugehen.

Nach wie vor relevant bleibt das Bundesdatenschutzgesetz. Immerhin erlaubt § 28 BDSG das Erheben, Speichern,

Verändern oder Übermitteln personenbezogener Daten oder ihre Nutzung für die Erfüllung eigener Geschäftszwecke. Voraussetzung ist, dass diese Daten nötig sind, um rechtliche Verpflichtungen zu erfüllen, etwa im Rahmen eines Vertrags. Dabei gilt das Gebot der Datensparsamkeit; es dürfen nicht mehr personenbezogene Daten erhoben werden als unbedingt erforderlich. Die explizite Einwilligung der Dateneigentümer ist in diesem speziellen Fall nicht nötig. Allerdings muss das Unternehmen ausführlich darüber informieren, welche Daten gesammelt werden und wie mit diesen umgegangen wird. In allen anderen Fällen muss die ausdrückliche Zustimmung zur Speicherung und Verarbeitung der Daten eingefordert und rechtssicher dokumentiert werden.

Datenschutzerklärung auf Websites und in Apps

Zur Information der Nutzer benötigen sowohl Websites als auch Apps Datenschutzerklärungen. Auch hier müssen Anbieter einige Vorgaben erfüllen. Eine davon ist analog zu den Regelungen für die Anbieterkennzeichnung (Impressum): Die Datenschutzerklärung muss von jeder Seite der Website bzw. von überall in der App unmittelbar erreichbar sein, etwa über einen eindeutig benannten Link.

Diese Datenschutzerklärung muss nicht nur ausführlich und präzise, sondern auch allgemein verständlich formuliert sein. Der Abschnitt zur Erhebung und Verarbeitung personenbezogener Daten muss leicht auffindbar sein, etwa durch eine entsprechende Überschrift oder andere Formatierung. Am besten ist es, von überall, wo es nötig ist – z. B. bei Formularen –, spezifisch auf diesen Abschnitt der Datenschutzerklärung zu verlinken.

Hohe Geldbußen bei Verstößen

Unternehmen sollten die E-Privacy-Richtlinie nicht auf die leichte Schulter nehmen: Bei Verstößen können die Datenschutzbehörden Geldbußen bis zu 20 Mio. Euro oder von vier Prozent des weltweiten Umsatzes verhängen. Gehört das Unternehmen zu einer Unternehmensgruppe oder einem Konzern, ist der Gesamtumsatz des Verbunds die Berechnungsgrundlage für die Strafzahlungen.

Eine Ordnungswidrigkeit ist es auch, wenn keine geeigneten und angemessenen technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten ergriffen werden. Und: Auch Wettbewerber können Datenschutzverstöße abmahnen.

Die Datenschutzerklärung muss nicht nur **ausführlich und präzise**, sondern auch **allgemein verständlich formuliert** sein.

Checkliste EU-DSGVO*: Das müssen Sie für Ihre Website beachten.

Prüfpunkt	vorhanden	fehlt	trifft nicht zu
Datenschutzerklärung Website allgemein			
aktuell und von überall auf der Website direkt erreichbar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Hinweise auf Auskunftsrecht, Recht auf Löschung personenbezogener Daten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Datenschutzbeauftragter genannt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Website-Statistiken/Google Analytics, Matomo (ex Piwik) o. Ä.			
anonymisierte Einbindung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hinweis auf Einsatz eines Statistik-Tools	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opt-out-Möglichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ADV-Vertrag auf aktuellem Stand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Google-Services			
Hinweis bei Einsatz Google Maps (Standard)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hinweise bei weiteren Google-Maps-Diensten (Routenplaner, Umkreissuche via Maps-API, Geodaten-Zuordnung ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hinweis bei Einsatz von Google Fonts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cookie-Hinweise			
Hinweise bei Cookies/Trackern von Dritten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hinweis bei Einsatz langlebiger Cookies (Personalisierung/Profilerstellung)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Social-Media-Plug-ins			
Einbindung aktiver Social-Media-Plug-ins nur mit 2-Klick-Lösung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Einbindung Videos (z. B. Youtube) entsprechend Datenschutz/Datensparsamkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hinweis auf Nutzung von aktiven Social-Media-Plug-ins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opt-out-Möglichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Online-Formulare			
Gebot der Datensparsamkeit erfüllt/Pflichtfelder nur für unbedingt nötige Angaben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Datenschutzhinweise Kontaktformular	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Datenschutzhinweise Newsletter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Datenverarbeitung über unmittelbare Kommunikation hinaus/Zustimmung für:			
▶ Verarbeitung/Speicherung der personenbezogenen Daten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ weitere Kontaktaufnahme über die konkrete Anfrage hinaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ telefonische Kontaktaufnahme, wenn diese angeboten wird	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hinweis auf Datenschutzerklärung beim Formular	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hinweis: Handlungsbedarf besteht immer, wenn Sie „fehlt“ angekreuzt haben!

*Die Checkliste erfasst die wichtigsten EU-DSGVO-Anforderungen an eine Website, jedoch ohne Anspruch auf Vollständigkeit. Nicht berücksichtigt sind Anforderungen an ansonsten im Unternehmen eingesetzte EDV-Systeme und die Verarbeitung und Speicherung personenbezogener Daten dort.

Einfach. Effizient. Vermieten.

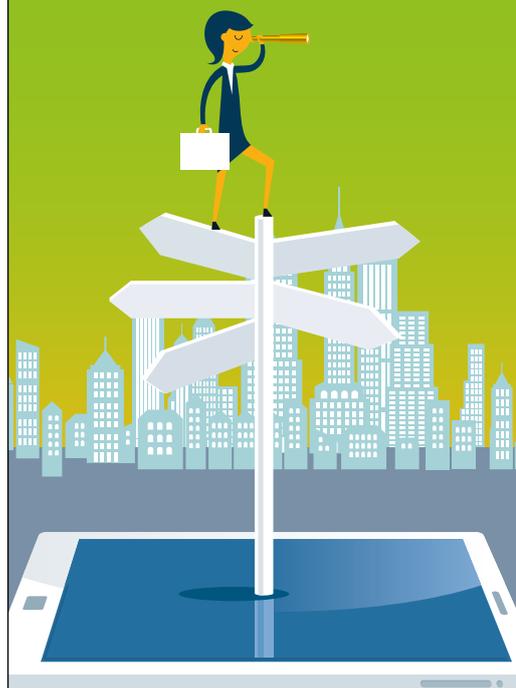
 Interessentenmanagement

 Immobilienportale
(Exportschnittstellen, Anfragenimport)

 Matching
(Objekte, Interessenten, Mieter)

 ERP-Schnittstellen

 Zertifizierte Datensicherheit
(nach DSGVO)



Sprechen Sie mit uns persönlich:
04192 - 81684-0

kontakt@immosolve.de
www.immosolve.de

immosolve 

So vermietet die Wohnungswirtschaft.

Zum Umgang mit Mieterdaten

Nicht erst mit der neuen DSGVO wird der Datenschutz in der Mietverwaltung zum Thema. Hier galten schon immer strenge Regeln. Zwei Beispiele.

Im Rahmen der Mietverwaltung werden die unterschiedlichsten Daten zu den verschiedenen Zeitpunkten erhoben und verarbeitet. Als personenbezogene Daten gelten dabei alle Informationen, die sich auf identifizierte oder identifizierbare natürliche Personen beziehen, also Name, Anschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Familienstand, Kontodaten, Informationen über Bonität, Geburtsdaten usw. Als Verarbeitung gilt jeder Vorgang bzw. jedes Verfahren im Zusammenhang mit diesen Daten. Das Gesetz benennt ausdrücklich: Erheben, Erfassen, Organisieren, Ordnen, Speichern, Anpassen, Verändern, Auslesen, Abfragen, Verwenden, Offenlegen durch Übermitteln, Verbreiten oder eine andere Form, Abgleichen, Verknüpfen, Einschränken, Löschen und Vernichten – wann immer also ein Name, eine Anschrift oder eine E-Mail-Adresse erfasst oder übermittelt oder vernichtet wird, werden personenbezogene Daten verarbeitet.

Typische Vorgänge sind: die Entgegennahme von Selbstauskünften, Schufa-Auskünfte, die Erfassung von Daten in der Hausverwalter-Software, das Abrechnen von Heiz- und Wasserverbräuchen, Videoüberwachung, die Weitergabe von Daten an Banken (Kautions) oder an Handwerker zur Mängelbeseitigung. Die Liste ließe sich noch lang fortsetzen.



DIE AUTORIN
KATHARINA GÜNDEL
 Die Fachanwältin für Miet- und Wohnungseigentumsrecht ist in der Kanzlei Groß Rechtsanwälte tätig.
www.ragross.de

Was ist dabei zu beachten?

Die DSGVO hat folgende Grundsätze der Verarbeitung normiert:

- ▲ Rechtmäßigkeit/Treu und Glauben/Transparenz
- ▲ Zweckgebundenheit
- ▲ Datenminimierung
- ▲ Speicherbegrenzung
- ▲ Richtigkeit
- ▲ Integrität/Vertraulichkeit

Zunächst ein Beispiel für den Grundsatz der Rechtmäßigkeit: Er bezieht sich darauf, dass Daten nur verarbeitet werden dürfen, wenn es dafür eine Rechtsgrundlage gibt. Bei der Verarbeitung von Mieterdaten wird sie in den meisten Fällen insofern gegeben sein, als die Ausfertigung und der Abschluss eines Mietvertrages Namen, Anschriften und ähnliche Daten des Mieters erfordern, damit ein Mietverhältnis überhaupt zustande kommt.

Name und Anschrift sowie die Wohnungslage können dabei auch an Dritte weitergegeben werden, sofern sie im Rahmen des Mietverhältnisses tätig werden. Sowohl der Heizkostenabrechner als auch der Handwerker müssen wissen, wer wo wohnt, wenn Verbräuche abgelesen bzw. Mängel beseitigt werden sollen.

Anders ist dies schon bei Telefonnummer und E-Mail-Adresse. Das Bestehen eines Mietverhältnisses setzt nicht voraus,



dass der Vermieter eine Telefonnummer des Mieters hat. Dasselbe gilt für die Heizungsablesung und die Mängelbeseitigung. Daher stellt sich immer wieder die Frage: Darf der Vermieter die Telefonnummer eines Mieters weitergeben?

Weitergabe von Telefonnummern

Mietrechtlich ist es so: Mängelbeseitigungsmaßnahmen bzw. die Termine dafür muss der Vermieter dem Mieter ankündigen. Der Vermieter kann sich hier auch vom Hausverwalter oder Handwerker vertreten lassen. Gegebenenfalls sind Fristen zu beachten. Wenn der Mieter eine Einwilligung zur Weitergabe seiner Telefonnummer an Handwerker gegeben hat, darf die Telefonnummer Handwerkern mitgeteilt werden. Ist allerdings „Gefahr im Verzug“, sodass Reparaturmaßnahmen oder Baumaßnahmen eilig sind, weil sonst erhebliche Schäden oder Nachteile für Vermieter oder Mieter drohen, dürfte eine Weitergabe der Telefonnummer auch ohne ausdrückliche Einwilligung möglich sein. Nur so können die Beteiligten schnell kurzfristig Termine vereinbaren.

Ob mit dem Mieter telefonisch ein Termin und die Weitergabe der Telefonnummer an den Handwerker vereinbart wurde, lässt sich im Streit oft schwer beweisen. Daher ist zu empfehlen, weniger eilige Termine durch Schreiben anzukündigen.

Wenn der Mieter mit der Kommunikation per E-Mail oder SMS einverstanden ist und hier freiwillig und nachweisbar seine Einwilligung erklärt hat, wäre eine Terminankündigung auch auf diesem Weg denkbar. Hat er zudem in die Weitergabe von E-Mail-Anschrift und Mobilnummer eingewilligt, kann auch der Handwerker über sie Kontakt aufnehmen. Dieses einfache Beispiel zeigt, wie sehr Mietrecht und Datenschutzrecht ineinander verzahnt sind und dass Verwalter den Datenschutz unbedingt berücksichtigen müssen.

Sowohl miet- als auch datenschutzrechtlich ist es unabdingbar, alles zu dokumentieren: Aus der Mieterakte muss hervorgehen, ob eine Einwilligung in die Weitergabe der Telefonnummer/E-Mail-Adresse erteilt wurde, wer wann einen Mangel gemeldet hat und wer wann dessen Beseitigung angekündigt hat. Wenn dies alles telefonisch erfolgt, sollten Gesprächsnotizen gemacht werden.

Integrität und Vertraulichkeit

Hier geht es um einen weiteren, auch räumlichen Aspekt: Die Mietverwaltung findet in der Regel in einem Büro statt. Dort gibt es in der Regel noch Akten mit Mieterdaten. Stellt sich die Frage: Dürfen diese Akten nach Feierabend auf dem Schreibtisch liegen bleiben?

Nach den Grundsätzen der Integrität und Vertraulichkeit müssen die Daten vor unbefugter und unrechtmäßiger Verarbeitung geschützt werden. Mietverwalter arbeiten üblicherweise mit verschiedenen Dienstleistern zusammen. Hier gilt es zu unterscheiden: Es gibt Dienstleister, die im Rahmen der Mietverwaltung und im Auftrag der Vermieter oder Verwalter auch Daten verarbeiten, wie zum Beispiel der Heizkostenabrechner. Dies wird im Datenschutz als Auftragsdatenverarbeitung oder Auftragsverarbeitung bezeichnet. Mit Auftragsverarbeitern müssen spezielle Verträge geschlossen werden. Darüber hinaus gibt es weitere Dienstleister, die beispielsweise das Büro reinigen. Eine Reinigungskraft verarbeitet keine Daten, ein Auftragsverarbeitungsvertrag ist also nicht nötig. Dennoch müssen im Büro vorhandene Daten geschützt werden. Sie dürfen nicht „offen herumliegen“. Es gilt die sogenannte „Clean-Desk-Policy“, was soviel heißt wie „Der Schreibtisch muss sauber sein“. Das gilt auch für Aktenschrank und Regal. Wenn Externe (Reinigungskräfte, Mieter, Handwerker) Zutritt zum Büro haben, müssen alle Quellen, Akten, Schreiben, Übersichten usw., aus denen personenbezogene Daten ersichtlich sind, weggeräumt und verschlossen werden. Zudem sollten Dienstleister auch auf Verschwiegenheit verpflichtet werden.

Die Clean-Desk-Policy hat weitere Vorteile: An einem aufgeräumten Schreibtisch arbeitet es sich besser, weil keine großen Stapel unbearbeiteter Akten das Gewissen und den Arbeitseifer belasten – und auch die ermüdende Suche nach Unterlagen entfällt.

FAZIT

Datenschutz ist ein umfangreiches Thema. Es betrifft viele Bereiche der täglichen Arbeit von Mietverwaltern. Sie müssen die Daten der Mieter, aber auch ihrer Mitarbeiter vor unberechtigter Verarbeitung schützen und dürfen diese selbst nur verarbeiten, wenn es dafür eine rechtliche Grundlage gibt. Zusätzlich zum ohnehin sorgsamem Umgang mit Daten ist zu empfehlen, nun konkrete Verfahrensabläufe für ihre Handhabung zu definieren. Zum einen verpflichtet die neue Datenschutzgrundverordnung dazu, zum anderen tragen solche Definitionen dazu bei, Abläufe einfacher und effizienter zu gestalten.

Nägel mit Köpfen

Die Zukunft liegt in xRM – mit der Dynamik, sich Entwicklungen anzupassen.

Bei der Unterstützung der Verwaltung von Immobilien mit IT-Systemen spielen Standardprodukte für Buchhaltung, Dokumentenverwaltung oder E-Mails eine ebenso große Rolle wie die kompletten Branchenlösungen, die speziell für die Arbeit im Immobilienbereich entwickelt wurden. Es zeigt sich aber immer wieder, dass die etablierten Lösungen nicht flexibel genug sind, sich veränderten Anforderungen anzupassen.

Die Gründe dafür sind vielfältig, teilweise sehr unterschiedlich, sie lassen sich aber auf wesentliche Aspekte reduzieren: Die Funktionen, die ein IT-System bereitstellt, wurden jeweils genau für eine bestimmte Aufgabe entwickelt und lassen sich nur schwer an erweiterte Anforderungen anpassen. Beispielsweise kann ein Buchhaltungssystem zwar sehr gut Rechnungen schreiben und bei der betriebswirtschaftlichen Analyse helfen – einen Trend für die Entwicklung von Mietpreisen prognostizieren kann es aber nicht. Problematisch wird dies, wenn es um die Digitalisierung von Geschäftsprozessen oder Dokumenten geht: Gedruckte Informationen werden nach wie vor in Aktenordnern abgelegt, auch E-Mails oder Anrufe finden keinen Weg in ein zentrales Archiv.



DER AUTOR

CHRISTIAN ANDRESEN

Der Berater der gid GmbH, Systemhaus für IT Hard- und Software, ist spezialisiert auf Prozessanalysen und -optimierung sowie auf die Implementierung von CRM-/xRM-Systemen.
www.gid-gmbh.de

CRM war eigentlich gestern

Auch ein Customer-Relationship-Management-System (CRM) dient schon längst nicht mehr nur seiner eigentlichen Aufgabe, der Verwaltung von Kundenbeziehungen. Heute geht es um die ganzheitliche Sicht auf den Kunden, mit all seinen Daten, Beziehungen zu anderen Kontakten, Produkten, Leistungen und vielem mehr. Dies abzubilden, ist die Kernaufgabe einer Weiterentwicklung, nämlich des Extended-Relationship-Management-Systems (xRM). Solche Systeme sind in der Lage, eine Vielzahl von Daten zu sammeln, zentral aufzubereiten und im vom Anwender gewünschten Kontext darzustellen. Da sie dem ganzheitlichen Management aller Beziehungen im Unternehmen dienen, ohne einen definierten Schwerpunkt, können sie betriebsintern beliebige Rollen einnehmen, wobei ihre Stärken im Design und ihrer Position in der bestehenden IT-Struktur liegen.

Während Lösungen für Netzwerk, Buchhaltung, E-Mail und Textverarbeitung bereits viele Jahre am Markt sind, ist xRM noch recht neu. Der Unterschied: Ein xRM-System übernimmt keine bestimmte Aufgabe in einer bestehenden IT-Struktur, es wird integriert und so zu einem Teil davon. Aus diesem Grund sind moderne xRM-Systeme in der Lage, eine Vielzahl von Daten in der entsprechenden Ausprägung zu speichern und zu verwalten. Ein xRM erkennt Informationen wie Kontakte ebenso gut wie z. B. Rechnungen oder Termine. Der Schwerpunkt ist die Verwaltung der Daten, nicht unbedingt die Produktion.

Mehr Flexibilität für dynamische Prozesse

Die Zentralisierung wesentlicher Daten für alle Anwender ist nur die Basis eines modernen xRM-Systems. Der Mehrwert ergibt sich aus der Anpassungsfähigkeit der Software. Dabei ist

darauf zu achten, ein xRM-System zu wählen, das nicht jedes Mal neu programmiert werden muss, sondern stattdessen mit eigenen administrativen Mitteln verändert werden kann: Weitere Datensatzobjekte, neue Eingabefelder oder modifizierte Erfassungsmasken ermöglichen die permanente Weiterentwicklung der Software nach den Vorgaben des Betreibers, nicht durch den Softwarehersteller. Kurz: Die Software entwickelt sich mit den jeweiligen Arbeitsabläufen und passt sich ihnen an, nicht umgekehrt – ein wesentlicher Vorteil, weil sonst immer die Möglichkeiten und Funktionen einer Software der eigenen Arbeitsweise Grenzen setzen.

Ein Beispiel für ein dynamisches xRM-System ist genesisWorld der CAS Software AG. Das in Deutschland hergestellte Produkt gehört zu den besten xRM-Lösungen am Markt und kann sich in allen Bereichen mit anderen messen. Zudem wurde es explizit als xRM entwickelt, stellt somit keine zusätzliche Produktlinie aus einem ERP-System dar.

CAS genesisWorld kann alle notwendigen Daten wie oben beschrieben sammeln und verwalten – Kontaktdaten etwa von Mietern, Lieferanten, Behörden oder Banken – und sieht dementsprechend auch eine frei wählbare Kategorisierung vor. Beziehungen zwischen Objekten können hergestellt und benannt werden. So ist z. B. eine Adresse in einem Szenario die eines Mitbewerbers, in einem anderen Kontext aber die eines Lieferanten. Alle Objekte und Felder lassen sich bedarfsgerecht erweitern, und das mit eigenen administrativen Mitteln.

Des Weiteren ist der integrierte Regeldienst hilfreich bei der Verwaltung und Pflege von Daten: Beim Eintritt bestimmter Ereignisse löst er passende Aktionen aus – beispielsweise wenn die Frist für die Überprüfung von Brandmeldeanlagen überschritten ist. Damit lassen sich auch hinterlegte Datensätze automatisch nach definierten Vorgaben ändern – beispielsweise wird in einem Mietvertrag nach einer bestimmten Laufzeit automatisch die Kündigungsfrist angepasst.

Alle häufig genutzten Kontaktwege können einfach gespeichert und archiviert werden, auch ohne aufwendige Anwenderschulungen. Bei Anbindung der Telefonanlage werden eingehende Telefonate automatisch erfasst, E-Mails per Add-In ins xRM übertragen. Öffentliche Adressverzeichnisse werden permanent als Update für die Kontaktdaten genutzt, selbst wenn der Verwaltung eine Adressänderung noch nicht gemeldet wurde.

Die ohnehin umfangreichen Basisfunktionen lassen sich sogar noch modular erweitern – von der kompletten Projektverwaltung bis hin zu Online-Fragebögen zur Erfassung von Verbrauchsdaten.

Zentralisierung im Sinne des Datenschutzes

Eine zentrale Lösung wie CAS genesisWorld speichert die Daten in lokalen Datenbanken, nicht online in der Cloud.

Das ist zum einen wichtig für den Zugriff auf die Daten selbst bzw. für die Nutzung von Schnittstellen zu anderen Systemen, zum anderen noch wichtiger aber für die Einhaltung von Datenschutzvorgaben wie der neuen EU-DSGVO. Die integrierten Möglichkeiten und Funktionen erlauben es, Datenschutzoptionen nach „privacy by design“ einzurichten, während die „privacy by default“ bereits vom Hersteller umfassend implementiert wurden. Die zentrale Verwaltung mit Hilfe von Schnittstellen ermöglicht eine Übersicht der gespeicherten Daten und Dokumente und ist die Basis für die Darstellung der Datenerhebung und -nutzung. In bestimmten Bereichen betrifft das auch die Speicherung und Verwaltung von Dokumenten, die dank der Digitalisierung archiviert aber zusätzlich für berechtigte Benutzer verfügbar gemacht werden.

Erfolgreiche Digitalisierung von Prozessen und effektive Unterstützung in allen Abläufen ist eine Frage der Strategie und der richtigen Software. Bei akuten Problemen auf immer neue Lösungen zu setzen, bringt wenig Vorteile. Der erste und wichtigste Schritt zur erfolgreichen Transformation liegt in der Verknüpfung von Prozessen und der Zentralisierung der Daten – der Basis für Investitionssicherheit, Datenschutz und Innovation.



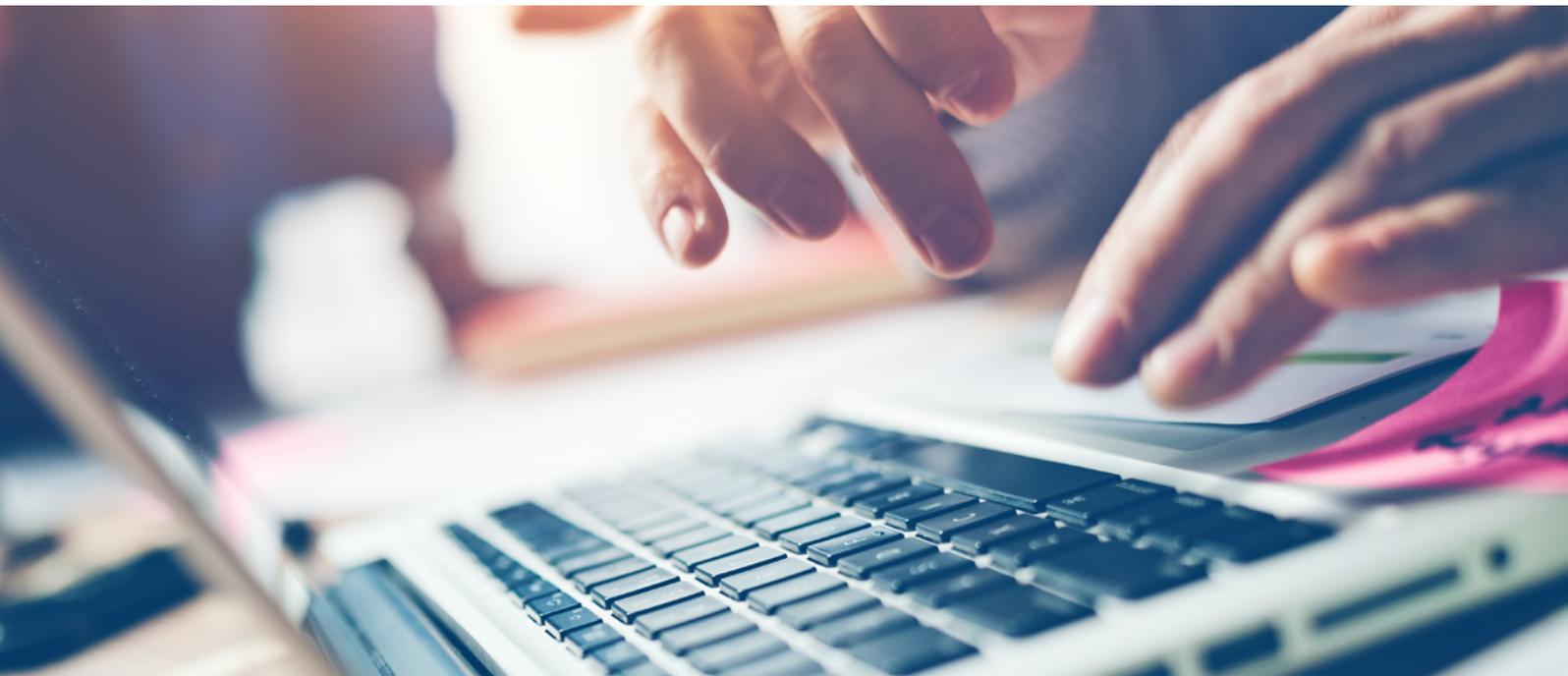
Begriffe der Digitalisierung auf den Punkt gebracht.

Laden Sie sich unser Glossar „Verwalter-ABC der Digitalisierung“ herunter und sichern Sie sich Ihren Wissensvorsprung.

Scan mich.



blog.crem-solutions.de



Wer **richtig** sucht, der **findet** auch!

Der Weg zur geeigneten IT-Lösung, und wie man sich im Dschungel der Anbieter und Dienstleister zurechtfindet.

Der Markt für Software-Lösungen ist für Nicht-Experten kaum zu durchschauen. Hinzu kommt, dass die Einführung einer neuen Software durch Anpassungs-, Einführungs-/Schulungsaufwände und die Verbindung mit internen Abläufen fast immer ein Change-Projekt für das jeweilige Unterneh-

men ist. Deshalb lässt sich das Ergebnis einer in einer Organisation erfolgreichen Lösung in den seltensten Fällen auf eine andere übertragen. Hier soll ein in der Praxis bewährter Weg aufgezeigt werden, wie man sich im Dschungel von Anforderungen und Angeboten zurechtfindet und den zahllosen am Bedarf vorbei entworfenen, zu teuren oder zu langwierigen Projekten entgeht.

Einer der Hauptgründe, warum IT-Lösungen zu teuer oder letztlich nicht geeignet sind, liegt in der unterschiedlichen Sichtweise von Lösungsanbietern und ihren Kunden: Fragen sich die einen, wie sie ihre Lösung beim Kunden optimal einsetzen, steht für Anwender im Vordergrund, wie sie Probleme mit möglichst geringem Aufwand kostengünstig lösen und Abläufe und Ergebnisse verbessern.

Ist es möglich, dass eine Software auch dies oder jenes leistet, fragen Kunden häufig in der Hoffnung auf ein einfaches Ja. Der Anbieter hingegen wittert Chancen für Mehreinnahmen, weil hier eine Zusatzleistung oder individuelle Anpassung erforderlich wird. Meist läuft dies auf einen Kompromiss hinaus – in der Regel für den Kunden. Und das liegt an den drei häufigsten Missverständnissen, denen Kunden erliegen:

- ▲ Lösungen, die von anderen Organisationen empfohlen werden, sind auch gut für die eigene.
- ▲ Der Verzicht auf ein Konzept oder Pflichtenheft spart Zeit und Geld.
- ▲ Der Kauf neuer IT-Software ist eine Anschaffung, Open Source-Lösungen kosten weniger.



DER AUTOR
THOMAS KLAUS
Senior Consultant und Inhaber
Xpoint0 – Unabhängige Digitalisierungsexperten
Factory, Berlin.
www.Xpoint0.de

IT-Entwicklungen überholen sich schnell: Eine jährliche Neubewertung ist zu empfehlen, auch preislich.

Kann man Empfehlungen einfach folgen?

IT-Lösungen und Maßnahmen sind niemals eins zu eins übertragbar: Die eigenen Anforderungen, Ziele, finanziellen, organisatorischen, kulturellen und persönlichen Gegebenheiten, die bestehende Infrastruktur, eingespielte Arbeitsabläufe und nicht zuletzt auch die Anforderungen der Kunden und Stakeholder sind maßgeblich für die Auslegung einer Software. Was also beim einen „vermeintlich“ gut funktioniert, lässt sich kaum übertragen. „Vermeintlich“ deshalb, weil eine in einem Unternehmen mit entsprechendem Aufwand eingeführte Lösung nicht immer objektiv und (selbst-) kri-

tisch bewertet wird. Ferner vollzieht sich die Entwicklung in der IT so rasant, dass eine gestern in einer Organisation noch positiv bewer-

tete Lösung selbst dort heute nicht mehr das Nonplusultra, insbesondere in Verbindung mit dem bestehenden Dienstleister, sein muss. Eine Neubewertung ist zumindest im Jahresturnus zu empfehlen, zumal sich auch die Preise ändern.

Wie wichtig sind Konzept und Pflichtenheft?

Aus den eingangs beschriebenen Gründen muss man früher oder später damit rechnen, dass die eigenen Erwartungen an eine Software von deren Anbieter nicht passgenau erfüllt werden. Dieses Problem, das in den Anfängen bewusst oder unbewusst häufig übersehen wird, lässt sich vermeiden:

Vor Beauftragung des Gesamtprojektes sollte man unbedingt (!) ein Basis-Konzept oder Lastenheft erstellen. Darin sollten die wesentlichen Anforderungen – eher 70 bis 80 Prozent als 100 – so beschrieben werden, dass Kunde und Dienstleister ein annähernd gleiches Verständnis des Projektes entwickeln. Meist genügen hier zehn bis 30 Seiten, der Rest kann in der Pilotphase agil spezifiziert werden. Ein rein agiles Vorgehen ist nicht geeignet, da die Suche nach der passenden Lösung ohne Spezifizierungen ins Leere führt.

Die Erstellung des Lastenheftes sollte nicht ausufern. Sie zum Halbjahresprojekt zu machen, das letztlich Hunderte Seiten umfasst, wäre übertrieben. Viele Details werden sich ohnehin erst in der Pilotphase zeigen. Die Analyse bestehender Abläufe sowie die Identifizierung von Optimierungspotenzial für Prozesse und Ergebnisse sind aber ein erwünschter

etg24
intelligenter verwalten

Die führende Plattform für den Immobilienverwalter

BEGEISTERND EINFACH

... oder einfach begeistert

- ✓ Kostenfrei loslegen
- ✓ Sofort verfügbar
- ✓ Kinderleichte Bedienung
- ✓ Motivierte Mitarbeiter
- ✓ Alles selbst einstellbar
- ✓ Direkt aus der Verwalterpraxis



Jetzt registrieren
und Kundenportal anlegen
www.etg24.de/jetzt-registrieren

Nebeneffekt: Der Vergleich von Ist und Soll ermöglicht es später auch, den Return on Investment des Projekts zu erkennen.

Software kaufen oder Open Source-Lösungen nutzen?

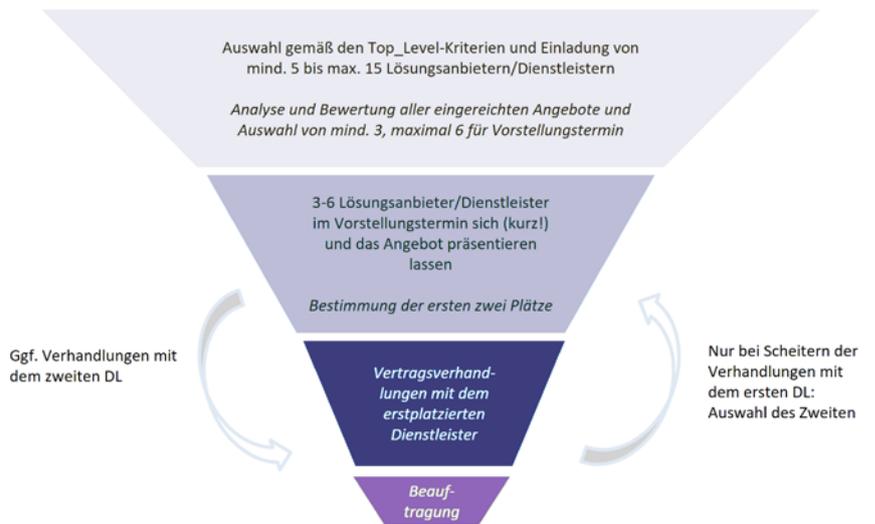
Keine IT-Lösung wird ohne individuelle Konfiguration eingeführt. Je tiefer und umfassender sie in die internen Arbeitsabläufe eingreift, umso mehr muss sie angepasst werden. Auf der Basis des zuvor erstellten fachlichen Konzeptes oder Lastenheftes können nach Analyse der bestehenden und geplanten Infrastruktur die Anforderungen an die gesuchte Lösung in einer Leistungsbeschreibung definiert werden.

In der daran anschließenden Kalkulation sind die internen Projektkosten nicht zu unterschätzen: etwa für die Lösungs- und Anbietersuche, Vertragsausarbeitung, das (Projekt-) Management, interne und externe Abstimmungen, die Bereitstellung von Content, Testdurchläufe, interne Kommunikation zum Projekt, Schulungen, organisatorische Maßnahmen u. v. m. Die Summe der mit diesen Leistungen verbundenen Kosten wird die Anschaffungs- oder Lizenzkosten der prozessrelevanten Software um ein Mehrfaches übersteigen, das zeigt sich bei den meisten CRM-Projekten und bei fast allen Lösungen für Intra-, Extra- und Internet.

Vor diesem Hintergrund verlieren Open-Source-Lösungen im Laufe ihrer Nutzung vergleichsweise schnell den bei der Einrichtung erzielten Kostenvorteil. Das bedeutet auch, dass die Auswahl des Dienstleisters genauso sorgsam getroffen sein will wie die der geeigneten Software-Lösung. Aus diesem Grund und um die Anbieterpräsentation schlanker zu halten, sollte einer Angebotsanfrage immer auch ein Anbieter-/Firmenfragebogen beigefügt werden.

Der Königsweg

Der beste Weg zur geeigneten Software-Lösung und dem passenden Dienstleister führt über eine pragmatische Ausschreibung – nicht zu ver-



wecheln mit formellen, öffentlichen Ausschreibungen!

In der Praxis bewährt haben sich beschränkte Ausschreibungen nach dem obigen Trichtermodell:

Vorauswahl von mindestens fünf bis maximal 15 Lösungen und/oder Dienstleistern nach wenigen Top-Level-Kriterien, z. B. Branchenausrichtung, Lösungskompetenz, Referenzen, Firmensitz und Größe. Sie werden zur Abgabe eines formell vergleichbaren Dienstleisterprofils und Angebotes auf Basis der versandten Ausschreibungsunterlagen (Anbieterfragebogen und Leistungsbeschreibung) aufgefordert.

Analyse der eingegangenen Angebote und Einladung von mindestens zwei bis maximal sechs Anbietern zu einer persönlichen Präsentation. Dabei sollten sich die voraussichtlichen Projekt-Hauptverantwortlichen auf Dienstleisterseite vorstellen und das Angebot kundenadäquat präsentieren und erläutern.

Auswertung der Gesamtergebnisse und konkrete Vertragsverhandlung mit dem favorisierten Anbieter. Ratsam ist es, auch einen Zweitplatzierten zu benennen, da in den Vertragsverhandlungen Situationen auftreten können, die einer Beauftragung entgegenstehen. Nebenbei wird damit die Verhandlungsposition gegenüber dem Erstplatzierten verbessert.

Beauftragung und Projektbeginn

Wichtigste Grundlage einer erfolgreichen Ausschreibung ist die Leistungsbeschreibung: In ihr werden die wesentlichen Anforderungen definiert, die der Kunde an den Dienstleister bzw. die Lösung stellt. Sie bestimmt, wie passgenau eine Software-Lösung den Bedarf und die Erwartungen des Kunden erfüllt. Deshalb sollte große Sorgfalt auf eine möglichst genaue Beschreibung von mindestens 70 Prozent der Anforderungen gelegt werden, um ein brauchbares Ergebnis zu erzielen.

Ist die Leistungsbeschreibung zu grob oder oberflächlich, werden die eingehenden Angebote kaum vergleichbar sein, weil der Interpretationsspielraum zu groß ist – und mit der Folge, dass Anbieter größtenteils „Hauslösungen“ anbieten, die mit den Anforderungen des Kunden nur oberflächlich korrelieren.

FAZIT

Die Erfahrung zeigt, dass sich letztlich eine pragmatische, aber professionelle Ausschreibung von IT-Lösungen und Dienstleistern bereits nach kurzer Zeit amortisiert und zu weitaus besseren Lösungen mit Prozessgewinnen führt.

Die Energiewende kann kommen

Smart-Home-Technik erschließt zusätzliche Potenziale der Energieeinsparung.

Komfortabel Energie einsparen und dabei möglichst wenig investieren: Smart Heating eröffnet neue Möglichkeiten. Immerhin gehen rund 35 Prozent des gesamten Energieverbrauchs in Deutschland auf Kosten der Heizung in Gebäuden. In diesem Bereich steckt demnach enormes Einsparpotenzial, das es auszuschöpfen gilt – der Umwelt und dem Klima zuliebe. Worum geht es nun bei Smart Heating? Das Angebot des Energiemanagers Techem besteht aus intelligenten Thermostaten und einem entsprechenden Service, der bis zu 15 Prozent Energieeinsparung ermöglicht.

Nicht immer müssen Vermieter und Verwalter ganze Heizanlagen kosten- und zeitintensiv austauschen, um den Energieverbrauch ihrer Immobilie zu optimieren. Denn neben dem hydraulischen Abgleich und einer optimierten Betriebsführung der Heizungsanlage, lässt sich ein zusätzliches Potenzial mit Smart-Home-Technik erschließen – etwa durch die Montage intuitiv bedienbarer Thermostate direkt an den Heizkörpern. Sie sind über Adapter mit nahezu allen Heizkörpertypen kompatibel. Ganz persönliche Profile lassen sich vom Mieter problemlos programmieren, um die Temperatur automatisch bei Tag und Nacht oder im Urlaub abzusenken.

Steuerung per App oder Bluetooth

Die Steuerung und Programmierung kann über Internet oder Bluetooth erfolgen. Beide Varianten verfügen jeweils über eine App, mit der Einstellungen und Änderungen an jedem Gerät vorgenommen werden können. Nutzer der Mobillösung können diese Einstellung jederzeit auch kurzfristig über ihr Smartphone ändern, wenn dies erforderlich ist. Die Thermostate, die im Übrigen auf Lüftungsvorgänge reagieren und währenddessen die Heizungsleistung drosseln, können selbstverständlich auch manuell geregelt werden.

Komplettservice aus einer Hand

Von der Terminvereinbarung mit Wohnungsnutzern über die Installation der smarten Thermostate und die Einweisung in deren Bedienung übernimmt Anbieter Techem sämtliche Schritte. Nutzern steht zudem eine Hotline für Fragen und Störungsfälle zu Verfügung sowie ein Austauschservice für Batterien.

Förderfähige energetische Optimierung

Da sich mit Smart Heating nicht nur Energie einsparen lässt, sondern

diese energetische Optimierung auch einen wertvollen Beitrag zum Klimaschutz leistet, wird die Lösung zusammen mit der Beauftragung eines hydraulischen Abgleichs im Rahmen des BAFA-Förderprogramms bezuschusst. Das hat eine Erstattung von 30 Prozent der Netto-Anschaffungs- und Installationskosten zur Folge. Das Förderprogramm wurde vom Bundeswirtschaftsministerium aufgelegt. Mit dem hydraulischen Abgleich wird die Energie im Haus oder in der Wohnung optimal verteilt. Werden Räume in der Nähe der Heizungsanlage sehr gut mit Wärme versorgt, weiter entfernt liegende Zimmer aber nicht mehr, ist das Heizsystem ineffizient. Ein hydraulischer Abgleich schafft hier Abhilfe.



DER AUTOR
DR. RAINER
BAUMANN
Head of Solutions
Management der
Techem Energy
Services GmbH

Als Beitrag zum Klimaschutz wird Smart Heating vom BAFA gefördert, wenn zugleich ein hydraulischer Abgleich vorgenommen wird.

Von Tür zu Tür

Hauseigene Kommunikationsportale vernetzen Bewohner und entlasten die Verwaltung.

Ein „Jahrhundertregen“ versetzte Berlin im vergangenen Jahr in den Ausnahmezustand und machte vielen zu schaffen – nicht zuletzt den Hausverwaltungen. Zu überfluteten Kellern kam das Verkehrschaos und eine überlastete Feuerwehr. In dieser Situation kam einer Eigentümergemeinschaft die gerade erst eingerichtete digitale Plattform zur Vernetzung aller Hausbewohner zupass. Über die Plattform, die per Smartphone-App und auch über eine Website erreichbar ist, wurden die Bewohner alarmiert, die eiligst Absprachen trafen: Innerhalb von 15 Minuten hatten sie sich mit Gummistiefeln im Keller eingefunden, um das Schlimmste zu verhindern. „Ende des Jahres haben wir mit der Gebäudeversicherung genau diesen Fall besprochen und für die Nutzung der Plattform für Wohngebäude zehn Prozent Rabatt auf die Versicherungsprämie erhalten“, zieht Verwaltungsbeirat Samuel Zeiler heute Resümee.

Digitale Vernetzung liegt im Trend

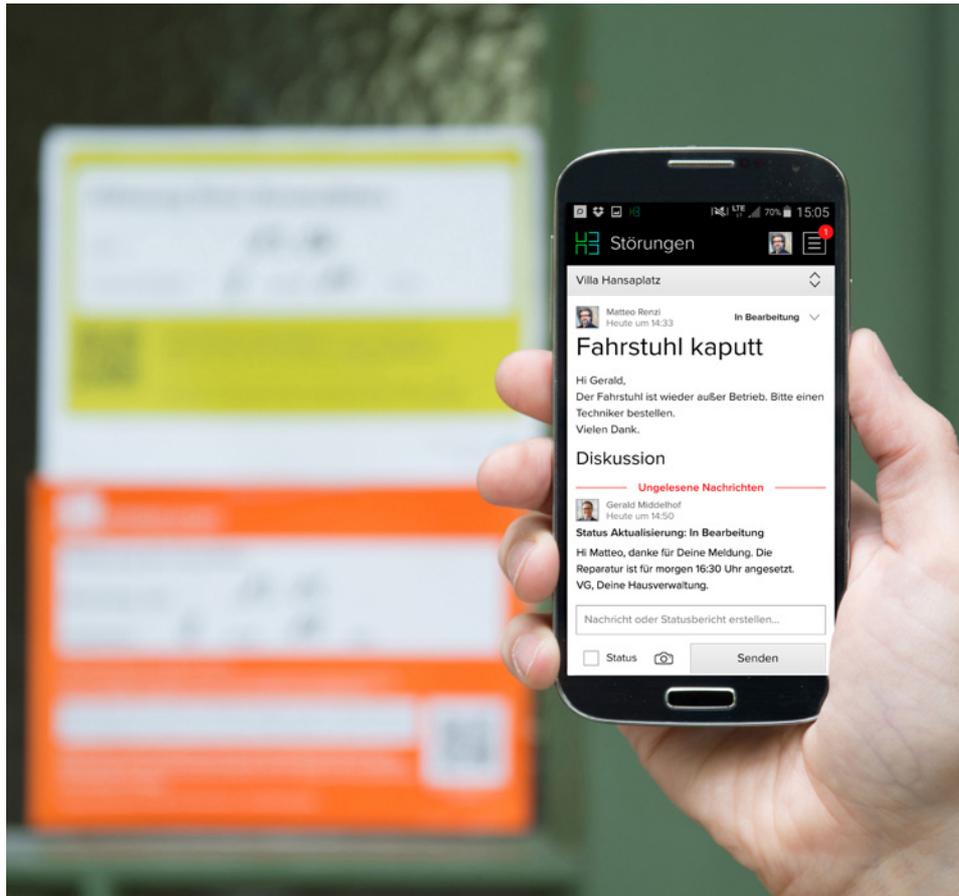
Die Digitalisierung von Wohnimmobilien in Deutschland schreitet voran, und Eigentümergemeinschaften sind Vorreiter bei der Integration von technologischen Lösungen. Die weit verbreitete Nutzung von Chats und Gruppen auf WhatsApp und Facebook belegt, dass Bedarf besteht, sich in Gebäuden zu vernetzen. Die bestehenden Möglichkeiten sind für Hausver-



DIE AUTORIN

MELANIE MARTEN

Die PR-Beraterin für PropTech-Unternehmen und Immobilienvermittler verantwortet derzeit die Kommunikation für den Bereich Residential Development bei JLL.



Hausinterne Mitteilungen einfach teilen: So sind alle Hausbewohner sofort informiert.

waltungen jedoch nur bedingt nützlich, weil bedarfsgerechte Filterfunktionen fehlen. Mit einer geeigneten PropTech-Lösung hat sich HomeBeat.Live genau auf diesen Bedarf spezialisiert: Die Plattform für Wohngebäude bietet einen kostenlosen Service an, mit dem sich ganze Wohnhäuser innerhalb von Minuten digital vernetzen lassen. Einrichten und damit die umfangreichen Funktionen für eine Hausgemeinschaft nutzbar machen kann es jeder – die Eigentümergemeinschaft, die Hausverwaltung oder ein einzelner Bewohner. Das hauseigene Portal dient dann dem Austausch unter Nachbarn oder Eigentümern, aber auch für Absprachen mit der Hausverwaltung. Der zeitlich uneingeschränkte Zugriff auf Informationen ermöglicht eine handlungsfähige Hausgemeinschaft.

So einfach wie ein Facebook-Account

Insbesondere kleinere und mittelgroße Hausverwaltungen können davon profitieren. „Wir haben HomeBeat.Live als Teil unseres Serviceangebots für moderne Kommunikation integriert“, berichtet Michael Praetorius von der gleichnamigen Hausverwaltung in Berlin. „Wenn Wohneigentümergemeinschaften sich für die Nutzung entscheiden, unterstützen wir diese Initiative. Wir sind dann quasi per Knopfdruck erreichbar. Meldungen sind für alle Beteiligten sofort einsehbar und Mehrfachmeldungen können so vermieden werden. Der größte Vorteil besteht für uns jedoch darin, dass unsere Arbeit eine höhere Wertschätzung bekommt. Nachbarn sehen in Echtzeit, dass nach

einer Störungsmeldung zeitnah ein Reparaturdienst von uns beauftragt wird.“

Kommunikation als Teil des Ganzen

Dass dies nur ein Aspekt des unaufhaltsamen Umbruchs in der Immobilienbranche ist, belegt ein aktueller Report der Unternehmensberatung KPMG: „In dieser nächsten Phase der Transformation des Immobiliensektors wird es im Geschäft mit Ziegeln und Mörtel nicht mehr um Ziegel und Mörtel gehen [...]. Das neue Schlachtfeld in der Immobilienbranche ist Technologie, Technologie, Technologie.“ PropTech umfasst sämtliche technologischen Entwicklungen in der Immobilienbranche. KPMG unterscheidet dabei vier Bereiche, die sich im digitalen Umbruch befinden: Städtebauliche Planung, Design und Konstruktion, Immobiliensuche, -Verkauf und -Akquisition, sowie Vermietung und Verwaltung. Effizienz- und produktivitätssteigernde Softwarelösungen funktionieren dabei im Zusammenspiel mit den neuen Kommunikationslösungen.

Komfortabler Imagegewinn

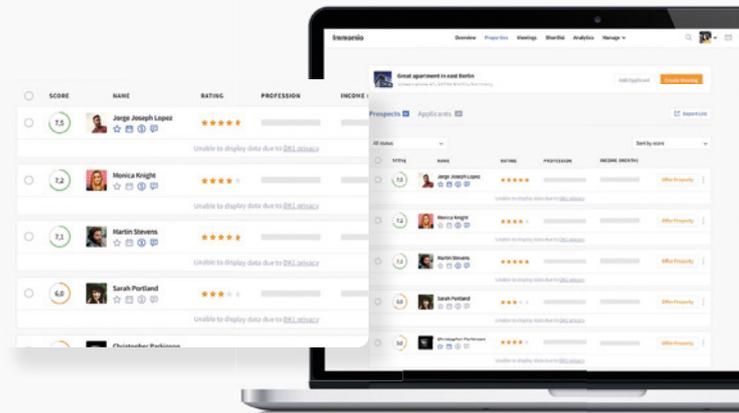
„Wir haben diese Plattform entwickelt, weil wir festgestellt haben, dass sich viele Hausverwaltungen mit der Digitalisierung schwertun – und das, obwohl die Nachfrage von Eigentümern und Bewohnern steigt“, so Bruno Acar, Gründer und geschäftsführender Vorstand von HomeBeat.Live. Im Vordergrund stand, dass sich die Art der Nutzung an die gewohnten sozialen Medien und Chatangebote anlehnt, aber auch, dass sie der Verwaltung wie auch der Hausgemeinschaft einen Mehrwert bietet. Die digitale Infrastruktur von HomeBeat.Live wird durch die Gemeinschaft geführt und kann vom Verwalter mitgenutzt werden. Sie enthält einen Messenger für Direkt- und Gruppennachrichten, einen digitalen Aushang, eine Kalenderfunktion, bietet sofortigen Zugriff auf nützliche Informationen und verwaltet die Vorfälle zentral.

„Noch stehen wir erst am Anfang der Digitalisierung im Immobiliensektor. Perspektivisch ist davon auszugehen, dass jedes Haus über eine digitale Ebene verfügen wird“, so Acar, der hier in Bezug auf Lebensqualität, Kommunikation und Effizienz in Wohngebäuden deutliches Verbesserungspotenzial sieht. Zudem kann die Nutzung einer solchen Plattform das Image der Verwaltung deutlich aufwerten – weg vom Kostenfaktor, hin zum effizienten Partner, der sich für das Gebäude engagiert. Was für Bewohner sicherlich einen Komfortgewinn bringt, birgt für Verwaltungen die Chance des einfachen Einstiegs in die Digitalisierung.

Prozesseffizienz ist das Ergebnis des Zusammenspiels von zeitgemäßen digitalen Lösungen für Organisation und Kommunikation.

Immomio

Webbasiertes
Interessentenmanagement



Finden Sie Ihren Wunschmieter
50% schneller!

IHRE VORTEILE MIT IMMOMIO

Mithilfe eines innovativen Mieter-Matchings übernimmt das Immomio Tool die Qualifizierung und automatische Beantwortung aller Interessentenanfragen.

Zukünftig erkennen Sie die besten Interessenten auf den ersten Blick.



Schnelle
Terminplanung durch
interaktiven Kalender



Benutzerfreundliches
und modernes Tool



Übersichtliche
Darstellung aller
Interessenten in nur
einer Liste



Verminderter
Datenschutz Aufwand
durch eigenständige
Kontoverwaltung der
Interessenten



DDIV-Mitglieder erhalten Sonderkonditionen!
Melden Sie sich bei uns:

vertrieb@immomio.de oder 040 - 882 159 890

Immomio GmbH
Geschäftsführer Nicolas Jacobi

Großer Burstah 25
20457 Hamburg

Telefon-Support
+049 40 822 159 890

www.immomio.de
vertrieb@immomio.de

Aufzug ins Internet

Die digitale Evolution macht auch vor der Aufzugtechnik nicht Halt. Internetfähige Anlagen eröffnen neue, auch wirtschaftlich nutzbare Möglichkeiten.

Seit mehr als 20 Jahren arbeiten Aufzughersteller mit Fernüberwachung. Dieses Remote Monitoring erfolgt bisher über das Notrufsystem, die telefonische Anbindung der Anlage an eine Notrufzentrale. Auf diesem Weg werden technische Informationen an das Wartungsunternehmen übermittelt – allerdings mit sehr begrenzten Möglichkeiten: Wenige Sensoren in den Aufzügen und geringe Übertragungskapazitäten limitieren den Informationsfluss.

Nun beginnt eine neue Ära: Aufzüge werden internetfähig. Und während fürs Remote Monitoring bisher lediglich Daten relevant waren, die schwerwiegende Probleme wie Störungen oder Ausfälle anzeigten, werden nun viel detailliertere und gezieltere Informationen laufend verfügbar.

Weniger Störungen und Ausfälle

Die per Internet auf eine digitale Plattform übertragenen Daten lassen sich

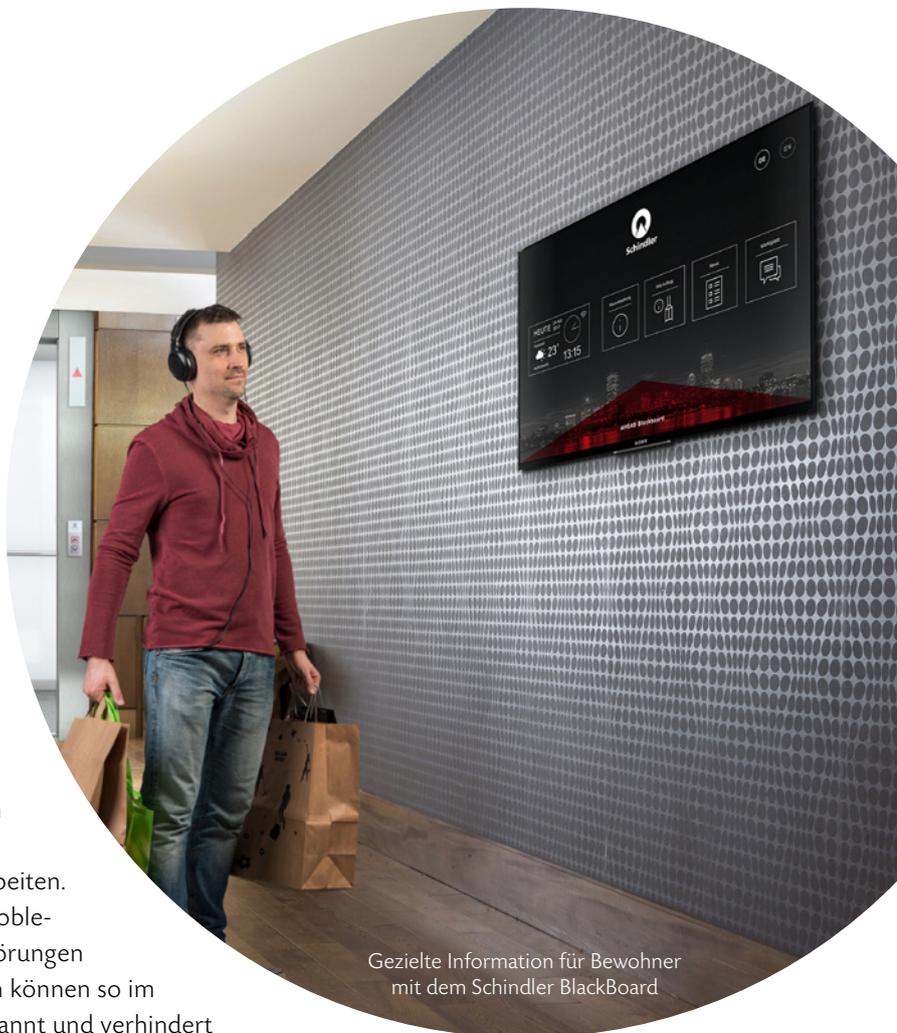


DER AUTOR
LENNART SVENSSON-HILFORD
Head of Strategy & Projects, Schindler Deutschland

mit einer cloud-basierten Software analysieren und intelligent verarbeiten. Etwaige Probleme und Störungen an Anlagen können so im Voraus erkannt und verhindert werden. Besteht Handlungsbedarf, wird automatisch ein Techniker informiert, um vor Ort tätig zu werden. Auf diese Weise wird die reale Verfügbarkeit der Aufzüge erhöht. Wo Anlagen bisher vier- oder sechsmal im Jahr überprüft wurden, ist das Serviceunternehmen jetzt laufend über ihren Zustand informiert.

Neue Wege der Kommunikation

Der permanente Datenfluss eröffnet aber auch neue Möglichkeiten: Internetfähige Aufzüge können zum Kommunikationsmedium für Betreiber und Nutzer werden. Integrieren lässt sich beispielsweise ein netzwerkfähiger Projektor, um Schachttüren mit Bildern und Videos zu bespielen – ein Blickfang mit kommerziellem Potenzial, etwa für Einnahmen von Werbepartnern. Auch die Anbindung eines zentral gesteuerten digitalen Schwarzen Bretts ist so realisierbar, mit dem Nutzer wie Hausbewohner gezielt über objektrelevante Vorgänge informiert werden.



Gezielte Information für Bewohner mit dem Schindler BlackBoard

Neue Perspektiven bietet diese Art der digitalen Vernetzung auch für Betreiber: Sie haben von jedem Ort der Welt aus jederzeit Zugriff auf die Anlagendaten, sind so in Echtzeit stets informiert, ob die Anlage läuft, ein Techniker im Einsatz ist oder eine Wartung ansteht.

Von der Vision zur Realität

Aufzughersteller Schindler bietet mit Schindler Ahead bereits eine solche digitale Plattform, über die vielfältige Services rund um den Aufzug umsetzbar sind: die DoorShow, das BlackBoard und der Datenzugriff über das ActionBoard für Betreiber. Aufzüge und Fahrtreppen des Unternehmens senden heute bereits mehr als 200 Millionen Nachrichten pro Tag an die speziell auf Datenanalysen von Industrieanlagen und Einblicke in Echtzeit ausgelegte Predix-Plattform von General Electric. Jeder neue Schindler Aufzug ist bereits vorbereitet, Teil des Internets der Dinge zu werden, ältere Modelle können mit vergleichsweise geringem Aufwand ebenfalls vernetzt werden.



Dachverband Deutscher
Immobilienverwalter e.V.

Geschäftsstelle:

Dachverband Deutscher Immobilienverwalter e. V.
Leipziger Platz 9 • 10117 Berlin
Tel.: 030-3009679-0
info@ddiv.de • www.ddiv.de
Geschäftsführer: Martin Kaßler

Mitgliedsverbände

Verband der Immobilienverwalter Baden-Württemberg e. V.

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

Verband der Immobilienverwalter Bayern e. V.

Sonnenstraße 9 • 80331 München
Tel. 089-553916
info@immobilienverwalter-bayern.de
www.vdiv-bayern.de
Geschäftsführender Vorstand: Walter Plank
Vorstandsvorsitzender: Marco J. Schwarz

Verband der Immobilienverwalter Berlin-Brandenburg e. V.

Neue Grünstraße 9 • 10179 Berlin
Tel. 030-27907090
info@vdiv-Berlin-Brandenburg.de
www.vdiv-Berlin-Brandenburg.de
Geschäftsführender Vorstand:
Roswitha Pihan-Schmitt
Vorstandsvorsitzende: Sylvia Pruß

Verband der Immobilienverwalter Hessen e. V.

Dreiherrnsteinplatz 16 •
63263 Neu-Isenburg
Tel. 06102-5745216
Hausverwalter@Hausverwalter.de
www.Hausverwalter.de
Vorstandsvorsitzender: Werner Merkel

Verband der Immobilienverwalter Niedersachsen / Bremen e. V.

Gneisenaustraße 10 •
30175 Hannover
Tel. 0511-2139873
info@vdiv-nds-bremen.de
www.vdiv-nds-bremen.de
Geschäftsführender Vorstand:
Thomas Eick
Vorstandsvorsitzende: Cornelia Noack

Verband der nordrhein-west- fälischen Immobilienverwalter e. V.

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

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

Mundenheimer Straße 141 •
67061 Ludwigshafen
Tel. 0621-5610638

Geschäftsstelle Dirmstein:

Metzgergasse 1 • 67246 Dirmstein
Tel. 06238-9835813
office@vdiv-rps.de • www.vdiv-rps.de
Geschäftsführender Vorstand:
Markus Herrmann
Vorstandsvorsitzender:
Oliver Philipp Kehry

Verband der Immobilienverwalter Mitteldeutschland e. V.

Wehlener Straße 46 • 01279 Dresden
Tel. 0351-255070
info@immobilienverwalter-
mitteldeutschland.de
www.immobilienverwalter-
mitteldeutschland.de
Geschäftsführender Vorstand:
Dr. Joachim Näke
Stv. Vorsitzender: Alfred Rothert

Verband der Immobilienverwalter Sachsen-Anhalt e. V.

Geschäftsstelle Halle:
Willy-Brandt-Straße 65 • 06110 Halle
Hauptgeschäftsstelle Magdeburg:
Klausener Straße 35 • 39112 Magdeburg
Tel. 0391-5558948
info@vdiv-sa.de • www.vdiv-sa.de
Geschäftsführender Vorstand: Mirko Wild
Vorsitzender: Axel Balzer

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

Geschäftsstelle Schleswig-Holstein:
Düppelstraße 71 • 24105 Kiel
Tel. 0431-84757
Geschäftsstelle Hamburg:
Friedrich-Ebert-Damm 111 A •
22047 Hamburg
Tel. 040-69691168

Geschäftsstelle

Mecklenburg-Vorpommern:
Zur Asbeck 26 • 18225 Kühlungsborn
Tel. 038293-60100
info@immoverwalter.org
www.immoverwalter.org
Geschäftsführender Vorstand:
Wolfgang Mattern
Vorsitzender: Holger Zychski

Impressum

Herausgeber:	Dachverband Deutscher Immobilienverwalter e. V. (DDIV) Leipziger Platz 9 10117 Berlin Tel.: +49 30 3009679-0 Fax: +49 30 3009679-21 info@ddiv.de www.ddiv.de
Chefredaktion:	Steffen Haase (verantwortlich) redaktion@ddivaktuell.de
Verlag und Redaktionsanschrift:	AVR Agentur für Werbung und Produktion GmbH Weltenburger Straße 4 81677 München Tel.: +49 89 419694-0 Fax: +49 89 4705364 info@avr-werbeagentur.de www.avr-werbeagentur.de redaktion@ddivaktuell.de www.ddivaktuell.de
Geschäftsführung:	Thomas Klocke
Redaktionsleitung:	Andrea Körner koerner@ddivaktuell.de
Projektleitung:	Anita Mayrhofer amayrhofer@avr-werbeagentur.de
Redaktionsbeirat:	Dr. Michael Casser, Steffen Haase, Wolfgang D. Heckeler, Martin Kaßler, Wolfgang Mattern
Autoren dieser Ausgabe:	Dr. Manfred Alfien, Christian Andresen, Dr. Rainer Baumann, Franziska Bock, Dr. Christian Bogatu, Janina Briemann, Dietrich Bruckmann, Jakob Fintelman, Katharina Gündel, Prof. Niko Härting, Julia Henningsen, Martin Herbaty, Martin Kaßler, Thomas Klauß, Jan Philipp Kötting, Dr. Ilonka Kunow, Melanie Marten, Thomas Seiler, Katrin Stötzel, Lennart Svensson-Hilford
Anzeigenleitung:	Susanne Meier Tel.: +49 89 419694-82 smeier@avr-verlag.de
Art Direction und Bildredaktion:	Patricia Fuchs
Grafik:	Anna Spinnen-Riemath, Simone Wilms
Composing:	Udo Karohl, Stefan Samabor
Titelbild:	© VLADGRIN / Shutterstock.com
Druck:	hofmann infocom GmbH Emmericher Straße 10 90411 Nürnberg

Hinweis: Beiträge freier Autoren geben nicht in jedem Fall die Meinung der Redaktion wieder.

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 2018

Mietobjekte zu vermitteln?

IMMO ERST ZU IMMOWELT

Mit der DUO-Partnerschaft von Immowelt erhalten Sie alles, was Sie brauchen, aus einer Hand: von der Vermarktung auf reichweitenstarken Immobilienportalen über das Anfragenmanagement bis hin zum Vertragsabschluss.



Objekt-Columbo

Das Analyse-Tool zeigt das Objektpotenzial



SCHUFA-Auskunft

Direkte und schnelle Auskunft über die Mieterbonität



Anfragenblocker

Individuell bestimmen, wie viele Anfragen Sie erhalten möchten



Immo-Docs

Alle Dokumente für die Objektverwaltung und -vermittlung in einer App

Nicht zuletzt profitieren Sie als DDIV-Mitglied bei Abschluss einer DUO-Partnerschaft von exklusiven Konditionen.

Kontaktieren Sie uns – wir nehmen uns gern Zeit für Sie und beraten Sie persönlich.

T +49 911 520 25-20

E info@immowelt.de

immo erst zu **immowelt.de**