

DDIV DIGITAL

AUSGABE
2019

DDIV*aktuell* SONDERPUBLIKATION WOHNUNGSWIRTSCHAFT DIGITAL

Richtungweisend

Trends, Tendenzen und Chancen, die Transformation
erfolgreich umzusetzen



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



Dachverband Deutscher
Immobilienverwalter e.V.



Ich Sorge für Ihren
neuen Energieausweis.

goldgas bietet den kompletten Service rund um den Energieausweis.

Als Immobilienverwalter sind Sie verpflichtet, Energieausweise rechtzeitig zu erneuern bzw. neu ausstellen zu lassen. Gern können wir das für Sie übernehmen! Wir kennen die spezifischen Bedürfnisse der Immobilienwirtschaft und wollen Sie in allen Belangen unterstützen – auch über unseren individuellen Service in Sachen Energieausweis hinaus. Auf uns können Sie zählen:

- Persönliche Ansprechpartner in Ihrer Nähe
- Direkter Kontakt – kein Callcenter
- Zuverlässige und freundliche Mitarbeiter/-innen im Vertriebsinnendienst
- Mehrfach ausgezeichnete Kundenservice

Mengenrabatte exklusiv
für Immobilienverwalter –
fragen lohnt sich!

Jetzt zum Energieausweis beraten lassen: 06196/7740-190

immobilienwirtschaft@goldgas.de | www.goldgas.de/immobilienwirtschaft

Weil echtes Kümmern **goldwert** ist.

Über 1.200 Unternehmen aus der Wohnungswirtschaft zählen auf goldgas.

 **goldgas**
ein Unternehmen der VNG

Unsere Partner



Premiumpartner im
Dachverband Deutscher
Immobilienverwalter e.V.



Bundesverband Freier
Immobilien- und Wohnungs-
unternehmen



Bundesfachverband der
Immobilienverwalter e.V.



Immobilienverband
Deutschland IVD
Regionalverband West



Verband der Immobilienverwalter
Berlin-Brandenburg e.V.

Digitale Zukunft



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

am 19. März startete die **Auktion der 5G-Frequenzblöcke**. Mit ihnen soll in Deutschland ultraschnelles mobiles Internet ermöglicht werden – Daten können in Sekundenbruchteilen abgerufen werden, im Internet of Things die Maschinen untereinander ohne Verzögerung kommunizieren. Die neue Technologie soll auch **das autonome Fahren voranbringen**: In Berlin wurde hierfür jüngst die Straße des 17. Juni zwischen Ernst-Reuter-Platz und Brandenburger Tor digitalisiert, Sensoren erfassen Verkehr, Wetter- und Lichtverhältnisse, freie Parkplätze und Ampelphasen. Die Fahrzeuge sollen in Echtzeit miteinander kommunizieren – eine Voraussetzung, die nur über den neuen schnellen Datentransfer ermöglicht werden kann. In Schweden ist dank 5G bereits der erste autonome LKW auf den Straßen unterwegs, komplett ohne Fahrer.

Der neue Mobilfunkstandard wird einen wesentlichen Beitrag dazu leisten, **die Digitalisierung in Deutschland voranzutreiben** – allerdings wird es sich Experten zufolge noch bis 2021 hinziehen, hierzulande das 5G-Netz auszubauen. Bis die Digitalisierung in Immobilienverwaltungen ihr volles Potenzial entfalten kann, dürfte es sogar noch länger dauern. Zwar haben wir heute bereits einige hochgradig digitalisierte Verwaltungen, die einen Großteil der Kommunikation über Portale und Apps abwickeln – wobei allerdings die Vorbehalte einer älteren Wohnungseigentümergegeneration berücksichtigt werden müssen. Aber es gibt nach wie vor zahlreiche Verwaltungen, die der Digitalisierung kritisch gegenüberstehen und sie in ihrem Arbeitsalltag auf ein Minimum begrenzen.

Unabhängig von Zurückhaltung und Bedenken gegenüber der Digitalisierung ist die **Schnittstellenproblematik eines der Haupthindernisse** für ihren weiteren Fortschritt in der Branche. Das zunehmend größer werdende digitale Ökosystem für Immobilienverwaltungen erfordert

praxisorientierte Lösungen für die Umsetzung im Verwalteralltag. Zu diesem Zweck gründete der DDIV bereits vor einiger Zeit die **AG Digitalisierung**. Welche Themenfelder können künftig vollautomatisiert und ohne immens großen Schnittstellenaufwand bei der Implementierung von neuer Software für integrierte Prozesse in der Verwaltung umgesetzt werden? Wie können neuartige Produkte von PropTech-Unternehmen zur Verbesserung der Dienstleistung und Produktvielfalt integriert werden? Diese und weitere drängende Fragen diskutieren wir in der Arbeitsgemeinschaft – Immobilienverwaltungen, ERP-Softwarehersteller, PropTech- und Abrechnungsunternehmen an einem Tisch. Für uns steht fest: Eine **einheitliche Datenaustausch-Plattform** ist ein entscheidender Schritt für die digitale Zukunft unserer Branche – den der DDIV und die beteiligten Partner mit einer Machbarkeitsstudie voranbringen werden. Schließlich hat es sich der DDIV als Interessenvertretung der Immobilienverwaltungen zur Aufgabe gemacht, die Digitalisierung in der Branche aktiv zu begleiten und zu fördern, indem Hemmnisse und Chancen aufgedeckt sowie Pilotprojekte angestoßen werden.

Bis die Ergebnisse dieser spannenden Studie vorliegen, steht der technische Fortschritt selbstverständlich nicht still. Mit dieser dritten Ausgabe von **DDIVDIGITAL** geben wir Ihnen wiederum vielfältige Strategien, Lösungsansätze und Hintergrundwissen an die Hand, um Ihr Unternehmen zukunftssicher auszurichten, Prozesse zu optimieren und von den Chancen der Digitalisierung zu profitieren.

Viel Spaß beim Lesen und viele Inspirationen wünscht Ihnen

Ihr

Martin Kaßler
Geschäftsführer Dachverband Deutscher Immobilienverwalter e.V.

INHALT



DIE DIGITALE VERWALTUNG

Der lange Weg	4
Der Status quo und das Ziel	
Digital transformieren	6
Unternehmen und Mitarbeiter bewegen	
Pionierarbeit	8
Wir sind heute Wegbereiter.	
Machbarkeitsstudie	10
Initiative für die Zukunft der Branche	
Widerstände überwinden	12
Kommunikation wirkt Wunder	
Dokumentenarchiv	16
Wohin mit dem alten Papier?	
Mehr Gewinn machen	18
Wie sich Investitionen auszahlen	
Schulterschluss	20
Neue Kooperationen erschließen	
Kreativ werden	22
Unternehmen 4.0 brauchen Führung 4.0	

MEDIENRECHT & DATENSCHUTZ

Digitale Kommunikation	24
Rechtliche Grenzen des technisch Möglichen	
Vereinbarungssache	26
Die Datenschutzerklärung für Mitarbeiter	
Datenpannen	28
Wer muss was und wie melden?	

HARDWARE & IT-STRUKTUR

Schnittstellen	32
ERP-Systeme müssen kompatibler werden.	
Software	34
Mehrwert durch Vernetzung	

DIGITALE GEBÄUDETECHNIK & INFRASTRUKTUR

Smart Home	35
Intelligente Systeme verbinden Bewohner.	
Schließsysteme	36
Investitionen richtig planen	
Messdienstleistung	38
Neue Perspektiven per Funk	
Aufzugtechnik	40
Digitalisiert und online in die Zukunft	
DDIV, Landesverbände, Impressum	41

FÜNF PARTNER - EIN ZIEL: ALLE BEDÜRFNISSE DER IMMOBILIENVERWALTUNG IN EINER CLOUD-LÖSUNG.

HÜBSCHMANN
DIE BESSERE LÖSUNG

Alle Dokumente für Eigentümer und Mieter wie Abrechnungen, Einladungen und Anschreiben vollständig integriert und DSGVO-konform bereitgestellt.

KALO

Direkter Zugriff auf die Heizkostenabrechnung – dank digitaler Integration in das Dokumentenmanagement



VDIV-INCON 
VEREINIGTE IMMOBILIENVERWALTUNGSUNTERNEHMEN

Spezialmakler für die Wohnungswirtschaft mit kompletter Komfort-Schadenabwicklung, 24/7 digitaler Schadenakte und Policen-Bereitstellung

 **Energiehaus**
Deutschland

Serviceorientierter Energieversorger für die Wohnungswirtschaft mit automatisierter Erfassung und Verwaltung der Verbrauchszähler

DURCH DIE VERNETZUNG MIT UNSEREN PARTNER-UNTERNEHMEN SCHAFFEN WIR SYNERGIEN, VON DENEN SIE UND VOR ALLEM IHRE KUNDEN PROFITIEREN.

Ein langer Weg

Wie weit sind wir eigentlich digitalisiert?
Wo wollen wir hin, und wo entlang
geht es überhaupt?

Die folgende Anekdote spiegelt die Situation in unserer Branche ganz gut wider: Auf seiner Facebook-Seite teilte ein Kollege seinen Kunden freudig mit, dass er ihnen in diesem Jahr eine eigene App zur Verfügung stellen werde. Kommentar einer Verwalterkollegin: „Nee, nee. So etwas brauchen wir nicht. Ich habe zum größten Teil Mietobjekte. Da lohnt sich eine eigene App nicht.“ Und einige Kommentierungen später war von derselben Kollegin dann Folgendes zu lesen: „Das reden uns die Großen der Branche und unsere Verbände ein. Wir sind ein Betrieb mit gehobener Klientel... Die wird noch von der Chefin persönlich bedient.“

Vielleicht stehen genau deshalb so viele Betriebe unserer Branche noch ganz am



DER AUTOR
RALF MICHELS
Der Geschäftsführer der A.S. Hausverwaltungs- & Projektentwicklungs-GmbH ist Präsidiums-

mitglied des DDIV und Leiter der AG Digitalisierung.

Anfang der Digitalisierung. Mit dem Versand von E-Mails fühlen sich viele schon ganz weit vorn. Dabei liegt noch ein langer Weg vor uns, und wenn die Branche nicht endlich aufbricht in Richtung Digitalisierung, dann kommt das einem Offenbarungseid gleich. Denn in jeder anderen Branche ist es völlig normal, Abläufe vollständig digital abzubilden: Ticketbuchung, Hotelreservierung, Einkaufen – all das ist ohne Internet gar nicht mehr denkbar. Und die Immobilienverwaltung...? Immerhin scheint langsam Bewegung in den Markt zu kommen, die Transformation beginnt. Und das ist auch genau richtig so: Erst einmal anfangen, um in kleinen Schritten vorwärts zu kommen, denn frei nach Henry Ford: „Der größte Feind der Qualität ist die Eile.“

Fünf Teilgebiete der Immobilienverwaltung sind wesentlich für die Digitalisierung. Jedes bietet genug Potenzial, um den Anfang zu machen, denn die jeweils erzielten Vorteile spornen dazu an:

Die digitale Archivierung

Alle Dokumente sollten digital archiviert sein. So sind sie jederzeit und von überall einsehbar – vom Sachbearbeiter im Büro wie vor Ort im Objekt, vom Mitarbeiter im Home Office oder auch für eine Vertretung. Diese Archivierung ist sicherlich nicht während des Tagesgeschäfts

zu schaffen. Also empfiehlt sich das Outsourcing an professionelle Dienstleister wie z. B. letterscan. Natürlich verursacht das Kosten. Die übernimmt aber vielleicht die WEG, die es begrüßt, ihre Dokumente in digitaler Form zu bekommen – und deshalb einem entsprechenden Beschluss zustimmt.

Wenn es nun noch gelingt, die Tageseingangspost zu digitalisieren, kann jeder Mitarbeiter seinen Arbeitsplatz dort einrichten, wo er sich gerade befindet.

Buchhaltung und Abrechnung

Online-Banking wird in Deutschland seit 1993 angeboten. Seitdem sahen die ersten Hausverwaltungsprogramme auch schon die elektronische Verbuchung von Kontoauszügen vor. Man muss sich also fragen, warum in diesen 26 Jahren elektronische Buchhaltung noch immer nicht selbstverständlich geworden ist. Dabei lassen sich doch gerade in diesem Bereich Personaleinsatz und -kosten enorm reduzieren. In Zeiten des Fachkräftemangels eigentlich Ansporn genug. Aber es gibt noch einen Nebeneffekt: Weil so alle Buchungsbelege digital erfasst sind, kann man Beiräten und Hauseigentümern die Unterlagen einfach unterjährig zur Verfügung stellen. Die Belegprüfung durch den Beirat kann online erfolgen – schon das mit deutlicher Zeitersparnis.

Kommunikation

Wie oben schon erwähnt: Eine E-Mail macht noch keine Digitalisierung. In absehbarer Zukunft schon wird die eigene Kunden-App der Hausverwaltung sicherlich zur Selbstverständlichkeit. Über sie können Eigentümer und Bewohner mit ihrer Verwaltung kommunizieren: Schadensmeldungen gleich mit Fotos und Beschreibung aufgeben, Schlüssel bestellen, Termine vereinbaren. Auch in Buchhaltungsfragen ermöglicht sie die Einsichtnahme, um strittige Sachverhalte direkt zu klären. Und darüber hinaus kann man über ein vollständiges Archiv auch Unterlagen hinterlegen, die so jederzeit zur Verfügung stehen. Dies führt uns gleich zum nächsten Punkt der Digitalisierung:

Ticketsystem

Möglich ist es, für per App eingehende Schadensmeldungen auch gleich einen internen Vorgang auszulösen: Der benötigte Handwerker wird auf elektronischem Weg informiert und direkt mit der Reparatur oder zunächst mit der Abgabe eines Angebots beauftragt. Selbst die Meldung, dass der Schaden behoben ist, und die Rechnung liegen elektronisch vor und sind so jederzeit nachvollziehbar.

Die Vorteile liegen klar auf der Hand: Im Unternehmen können Mitarbeiter jederzeit den Bearbeitungsstatus all ihrer

Projekte und Vorgänge einsehen, selbst Vertretungen sind so stets auf dem Laufenden und können übernehmen. Der Kreis lässt sich extern erweitern, sodass auch Eigentümer und Wohnungsnutzer Einsicht in Vorgänge bekommen, oder Beiräte auf diesem Weg die Abarbeitung gefasster Beschlüsse verfolgen können – was allen Beteiligten ebenfalls eine Menge Zeit erspart. Der digitalen Abbildung solcher Vorgänge haben sich beispielsweise die DDIV-Kooperationspartner casavi und etg24 bereits angenommen.

Controlling

Die Digitalisierung hat den positiven Nebeneffekt, dass sich die Rentabilität von Prozessen und Objekten leichter auswerten lässt. Schließlich wurde ja alles bereits elektronisch erfasst, sodass sich auch der Zeitaufwand ermitteln lässt. Indem man zum Beispiel über eine TAPI-Schnittstelle die Telefonanlage mit der Hausverwaltungssoftware verbindet, lässt sich jedes Gespräch einem Prozess und damit einem Objekt sowie einem Mitarbeiter zuordnen. Wenn die Zeiterfassung dann noch über die Buchhaltung die Prozesse und Vor-Ort-Einsätze umfasst, lässt sich daraus für jedes Objekt eine komplette Rentabilitätsberechnung erstellen. Und die erlaubt es wiederum, bei Vertragsverlängerungen die tatsächlichen Aufwendungen nachzuweisen und die Vergütung entsprechend anzupassen.

Machen wir gemeinsam den Anfang

Wie gesagt, auch einen langen Weg geht man am besten Schritt für Schritt – und vor allem gemeinsam. Wichtig ist, endlich den Anfang zu machen. Ausgesprochenen Gegnern der Digitalisierung sei dies mit auf den Weg gegeben: Die Digitalisierung verschiedener Prozesse ist Gesetz. Am 24.12.2018 trat die neue Energieeffizienz-Richtlinie (EED) in Kraft. Sie verpflichtet Gebäudeinhaber dazu, Bewohnern ihre Verbrauchswerte ab 2022 – sofern möglich – unterjährig zur Verfügung zu stellen. Damit müssen Wasseruhren, Heizkostenverteiler und Wärmemengenzähler, die ein Funkmodul besitzen, unterjährig ausgelesen und die Daten an die Nutzer übermittelt werden. Die Übergangsfrist läuft am 31.12.2028 ab. So müssen schon heute alle Wärmemengenzähler, die auf zehn Jahre geeicht sind, mit einem Funksystem ausgerüstet werden. Sonst sind sie zum 1.1.2029 – vor Ablauf der Eichfrist – auszutauschen bzw. umzubauen. Verwalter sollten darauf hinweisen, wenn WEG-Beschlüsse zu Neuausrüstungen anstehen. So schützen sie sich vor eventuellen Schadensersatzansprüchen. Und die unterjährig ermittelten Verbrauchsdaten? Die verschicken wir dann über die Kunden-App, denn, ja, genau so geht Digitalisierung!

Die Zukunft der Immobilienverwaltung

Effizient. Vernetzt. Kundenorientiert.



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



casavi

Jetzt kostenlos testen!

casavi.de/testen



Praktisch begeistern

Wie man Unternehmen und Mitarbeiter bewegt

Die Digitalisierung begeistert jeden, der aus technologischen Innovationen einen eigenen Nutzen ziehen kann. Ein gutes Beispiel dafür ist mir erst kürzlich wieder begegnet: Am Empfangschalter eines etablierten Hamburger Unternehmens wurde ich sehr freundlich von einem Mittfünfziger begrüßt. Da ich noch einige Minuten Zeit hatte, kamen wir ins Gespräch. Nach anfänglichem Small Talk wollte ich von ihm wissen, ob er mir eventuell Fragen zu einer App aus seinem Hause beantworten könne. Die Reaktion: Blank! Er hatte keine Ahnung, wovon ich überhaupt gesprochen hatte.

Ich erklärte ihm dann, dass ich im Hause sei, um genau solches Wissen zu vermitteln. Nachdem ich ihm die Vorteile der App für Nutzer und ihre Bedienung erläutert hatte, stellte ich ihm zudem in zwei Minuten die Google Translator App vor und wie sich die Echtzeit-Übersetzung mit der Kamera sinnvoll nutzen lässt. Sofort wurde klar, dass die Funktion für ihn nicht nur privat, sondern gerade auch beruflich von großem Vorteil sei, und er stellte fest: „Ich habe in zehn Minuten gerade mehr gelernt, als im letzten halben Jahr! Jetzt habe ich ganz neue

Gesprächsgrundlagen für unsere Kunden, die hier tagtäglich hereinspazieren.“

Das Aufzeigen des Nutzens digitaler Lösungen im beruflichen wie privaten Umfeld ist elementar für die Akzeptanz des digitalen Wandels. Und dabei meine ich wirklich ZEIGEN. Das Beschreiben vermeintlich toller Features einer App bewegt nur wenige, sich tatsächlich damit auseinanderzusetzen. Wenn mir aber jemand haptisch zeigt, wie die Nutzung funktioniert und wie einfach das ist, dann bin ich eher bereit, selbst aktiv zu werden.

Praktische Erfahrung kann viel bewegen

Das Wissen um die Möglichkeiten und den geschäftlichen wie persönlichen Nutzen „der Digitalisierung“ ist in den Belegschaften etablierter Unternehmen noch stark ausbaufähig. Es ist wenig sinnvoll, sich mit agilen Arbeitsprozessen oder Design-Thinking-Methoden zu beschäftigen, wenn überwiegend die Grundlagen des digitalen Wandels noch nicht verinnerlicht wurden. Um sich den neuen Herausforderungen stellen zu können, müssen sie im Denken, Ausdruck und Handeln angekommen sein. Die Grundlage für die Umsetzung dieses Prozesses sind die Personen, die das Unternehmen repräsentieren, jederzeit, beruflich wie auch privat: die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Was die Immobilienwirtschaft bewegt

Gerade in der Immobilienwirtschaft hat die Digitalisierung in den letzten Jahren enorm Fahrt aufgenommen. Das Building Information Modeling (BIM), zu Deutsch: Bauwerksdatenmodellierung, beschreibt einen der wichtigsten Technologie-Trends in der Baubranche. Ver-

einfacht ausgedrückt entsteht durch BIM ein digitaler Zwilling eines Gebäudes, der für alle Akteure die für sie relevanten Informationen bereitstellt. Vom eigentlichen Bau über den Vertrieb bis hin zur späteren Verwaltung greifen alle an der Wertschöpfungskette Beteiligten auf konsistente Daten zu und können schneller handeln.

Unter dem Label SPIRI.BO verbindet die smurli GmbH Vermieter, Mieter und Service-Anbieter. Mit diesem Wohnservice steuert der Mieter alles rund ums Wohnen – von der Bestellung eines Reparaturservices über Smart Home bis hin zur Hausratversicherung. SPIRI.BO ist Teil der meravis Immobiliengruppe und offen für alle Unternehmen der Wohnungswirtschaft.

Über die branchenverändernden Trends hinaus steigt monatlich das Angebot an Apps, die einen Bezug zur Immobilienwirtschaft haben und Nutzern Mehrwerte bieten. Immowert2Go beispielsweise richtet sich an potenzielle Immobilienkäufer, die auf der Suche nach einem Eigenheim sind: Durch simples Fotografieren einer Immobilie ermittelt die App nach Eingabe der geschätzten Wohnfläche und des Baujahrs eine Preisindikation.

Von 3D-Druckern hat wahrscheinlich jeder schon einmal etwas gehört. Dass man ganze Häuser mit dieser Technologie fertigen kann, wirkt zwar futuristisch, ist aber schon Realität. Eine Art „digitale Betonpumpe“ fertigt stabile Rohbauten ohne manuelle Hilfe. Die Technik hat das Potenzial, die Kosten im Wohnungsbau radikal zu senken und damit mehr Menschen den Traum von den eigenen vier Wänden zu erfüllen. Es ist nicht schwer, sich die tiefgreifenden Auswirkungen auf



DER AUTOR

CHRISTOPH
BUBMANN
Der im Unternehmensmanagement
Erfahrene gründete als Co-CEO

digitransform.de, das sich der digitalen Mobilisierung etablierter Unternehmen verschrieben hat.
www.digitransform.de

Softwarelösungen für das Immobilienmanagement

Immobilienpreise und Finanzierungsmodelle vorzustellen. Digitale Innovationen werden auch die Immobilienwirtschaft nachhaltig verändern. Es werden sich neue Geschäftsmodelle entwickeln, mit denen wir heute noch nicht rechnen. Vermehrt werden deshalb in den Unternehmen Digitalisierungsstrategien verabschiedet, die als Erfolgsfaktor für die zukünftige Entwicklung gelten.

Fit machen für die Digitalisierung

Die Immobilienbranche ist geprägt von sehr heterogenen Unternehmensgrößen. Gerade kleinere Unternehmen tun sich oft schwer damit, die für den digitalen Wandel nötigen Schritte einzuleiten. Dabei wäre es gerade für sie wichtig, die Möglichkeiten solcher Innovationen frühzeitig zu nutzen, um Kunden zu begeistern, aber auch um von Kostenvorteilen zu profitieren. Wie schafft man es nun, die Belegschaften auf diesen Weg mitzunehmen?

Die Erfahrung zeigt, dass auf Managementebene das Wissen der Belegschaft über digitale Themen deutlich zu hoch eingeschätzt wird. Kommunikationsmittel wie E-Mail, WhatsApp etc. werden zwar verbreitet genutzt, geht es jedoch um das Wissen über digitale Branchenlösungen, sind die Lücken meist groß. Zunächst geht es daher darum, die „digitale Fitness“ zu fördern und Begriffe zu entmystifizieren. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entwickeln dabei eine selektive Wahrnehmung: Wo der Vorteil digitaler Hilfsmittel bzw. Lösungen erkannt wird, bilden sie sich aus eigener Motivation weiter. Diese „digitale Mobilisierung“ lässt sich in drei Bereiche gliedern: die Haltung/Einstellung dazu, das Wissen darüber und die Umsetzung im Unternehmensalltag. Es ist wichtig, Themen so aufzubereiten, dass Neuigkeiten direkt anwendbar werden. Wird der Einsatz der neu erworbenen digitalen Fitness durch positive Erfahrungen bei Kunden oder im Kollegenkreis belohnt, stärkt das die positive Einstellung – ein iterativer Prozess.

Startpunkt zur Mobilisierung

Der „Digitale Führerschein“ von digitransform.de setzt hier an: Multimediales E-Learning vermittelt sowohl digitale Grundlagen als auch branchenspezifische Themen in kurzweiligen Lerneinheiten, mit Videos und sofort umsetzbaren Tricks. Als Lizenzmodell ist es auch für kleine Unternehmen erschwinglich.

- Sichere Abbildung aller immobilienwirtschaftlichen Aufgabenstellungen
- Hoher Automatisierungsgrad durch digitale Prozesse
- Vollständig integrierte Lösung für technisches Immobilienmanagement inkl. Meldungs- und Auftragsmanagement
- CRM-Funktionalität
- Umfangreiches Partnernetzwerk angrenzender Produkte (z. B. DocuWare, casavi, immosolve u.v.m.)

iX-Haus - die mehrfach ausgezeichnete ERP-Software für ganzheitliches Immobilienmanagement



Jetzt scannen und kostenlos E-Book laden.

dialog.crem-solutions.de/immobilienwirtschaft

CREM SOLUTIONS



SAVE THE DATE

FORUM ZUKUNFT V

25.-26. MÄRZ 2020 | WEIMAR

JETZT SCHON TERMIN VORMERKEN
UND ZUKUNFT SICHERN!

TOP-REFERENTEN | ERSTKLASSIGES AMBIENTE |
WERTVOLLE IMPULSE | SPANNENDE DISKUSSIONEN

Packen wir's an!

Digitalisierung – allein das Wort ist schwer zu begreifen. Finden wir uns damit ab: Wir leisten hier nur Pionierarbeit, sozusagen als Fähnlein Fieselschweif der Digitalisierung.



Indem wir E-Mails nutzen, haben wir noch nicht wirklich etwas bewegt in Sachen Digitalisierung, das ist mittlerweile landläufig. Für die meisten Verwalter ist der Begriff Digitalisierung inhaltlich so wenig eindeutig zu fassen wie er geradezu inflationär benutzt wird. Fakt ist aber, dass wir hinter dieses so vielschichtige und umfassende Thema

noch lange keinen Haken machen können. Wir fangen gerade erst an und sind weit davon entfernt, irgendwo anzukommen. Als Pioniere der Digitalisierung, zumindest in unserer Branche, sind wir lediglich Wegbereiter, die Weichen stellen für zukünftige Entwicklungen der Immobilienverwaltung.

Das bei Verwaltern oft zwanghafte Prinzip, Dinge eilig zu erledigen, um sich schnell der nächsten Aufgabe widmen zu können, ist hier nur anwendbar, wenn wir begreifen, dass wir dieses Thema wohl dosiert angehen müssen – weil sonst nichts mehr funktioniert, oder weil wir sonst nichts mehr verstehen, oder weil unsere Kunden uns sonst nicht mehr verstehen. Aber schauen wir mal genauer hin:

Wohnungsübergaben

Nutzerwechsel sind in der Mietverwaltung an der Tagesordnung und machen

einen Großteil unserer Arbeitsprozesse aus: Mit Eingang der Kündigung und der Bestätigung an den Mieter werden in der Regel Besichtigungen des Mietgegenstandes gefordert, um zum Beispiel notwendige Schönheitsreparaturen zu identifizieren. Im nächsten Schritt – vor Rückgabe der Schlüssel – sind die ausgeführten Arbeiten zu überprüfen. Steht der neue Nutzer bereits fest, so ist der Mietgegenstand erneut zu übergeben und sein Zustand protokollarisch festzuhalten.

Für diesen Klassiker der Mietverwaltung bietet der Markt bereits digitale Lösungen, die die Protokollierung von Wohnungsübergaben und -abnahmen erheblich erleichtern. Wenn die Schnittstellen sauber definiert sind, kann auf einem Tablett der Wohnungsbestand (Größe, Ausstattung etc.) bereits vorinstalliert mitgenommen werden und der Zustand der Wohnung kann vor Ort in



DER AUTOR

J. BERND
SCHNEIDER
Der Geschäftsführer der
Stadt-Art Haus-
verwaltungsgesellschaft mbH ist

stellvertretender Vorstandsvorsitzender des VDIV Berlin-Brandenburg.

Wort und Bild sauber dokumentiert werden. Längst können digitale Übergabeprotokolle auch digital unterschrieben und den Vertragsparteien dann sofort per Mail zur Verfügung gestellt werden. Ob und inwieweit auch der professionalisierte Hausmeister in Wohnungswechsel mit eingebunden wird, ist Ermessenssache. Gemeinsam genutzte Programme erleichtern diesen Schritt jedenfalls erheblich. Wer in diesem Bereich noch keine digitalen Hilfsmittel nutzt, sollte sich schleunigst auf dem Markt umsehen: Er bietet bereits sinnvolle Unterstützung, die einiges vereinfacht.

Baumaßnahmen

Wer für Kunden bei größeren Baumaßnahmen die Eigenschaft des Bauherrn übernimmt, hat sich natürlich längst mit einem leistungsfähigen Mobiltelefon oder einem Tablett ausgestattet, um die Baudokumentationen vor Ort vornehmen zu können. Der Markt bietet

bereits einige Tools, die zwar für Bauleiter und Architekten gedacht sind, aber auch Verwaltern in Bauherrnfunktion hervorragende Dienste leisten.

Verbrauchsdatenermittlung

Die rechtzeitige Ermittlung der Zählerstände zu Jahresbeginn ist ausschlaggebend für die Einhaltung unseres Zeitplans in den folgenden Monaten. Korrekt müssen die Daten erfasst und möglichst zeitnah verarbeitet werden. Werden hier Fehler nicht vermieden, gerät der ganze Zeitplan erheblich ins Wanken. Es gibt mittlerweile Anbieter am Markt, die Apps zur Verfügung stellen, mit denen sich Zählerstände nicht nur in Bild und Wort sehr einfach aufnehmen, sondern auch gleich an das Versorgungsunternehmen zur Abrechnung weiterleiten lassen. Dass dieser Prozess heute nicht mehr vor Ort stattfinden muss, ist kein Geheimnis. Die Übertragung digitaler Daten verschlankt auch

hier die Prozesse. Ein Gespräch mit dem zuständigen Messdienstleister kann wegweisend sein.

Über diese Aufgabengebiete hinaus bieten auch die Kommunikation mit den Kunden, das Rechnungswesen und die Belegprüfung viel Potenzial für die Transformation in digitalisierte Prozesse. Gelingt dies sinnvoll, geordnet und nachvollziehbar, werden Kundenzufriedenheit, Rentabilität und Effizienz steigen – der dafür erforderliche Zeitaufwand allerdings wird sinken. Letztlich kommt es nicht darauf an, wo wir beginnen, denn es gibt wirklich sehr viel zu tun. Am Anfang steht immer die Notwendigkeit, digitalisierbare Prozesse zu identifizieren, zu analysieren und nach Wegen zu suchen, sie neu zu gestalten. Was hilft, ist die Konzentration auf ausgewählte Bereiche, deren Veränderung man hinreichend Zeit widmet. So machen auch Sie die Digitalisierung zu Ihrem Meisterstück.

HAUFE.



SOFTWARE FÜR IMMOBILIENVERWALTUNGEN

mit denen sich Ihre Investitionen in digitale Abläufe auszahlen!



www.immobilienverwaltung.software

Machbarkeitsstudie: Branchenstandard für den Datenaustausch

AG Digitalisierung will technischen Fortschritt in Immobilienverwaltungen voranbringen

Von Martin Kaßler, Geschäftsführer des DDIV

Das digitale Ökosystem für Immobilienverwaltungen wird zunehmend größer und mannigfaltiger. Die technische Transformation bietet große Potenziale für die Steigerung der Effizienz und Optimierung prozessualer Strukturen – doch sie stellt die Branche gleichermaßen vor hohe und bisher nie gekannte Herausforderungen. Als die Interessenvertretung der Immobilienverwaltungen hat es sich der DDIV zur Aufgabe gemacht, die Digitalisierung in der Branche aktiv zu begleiten und zu fördern, indem Hemmnisse und Chancen aufgedeckt sowie Pilotprojekte angestoßen werden. Zu diesem Zweck gründete er bereits vor einiger Zeit die AG Digitalisierung. Hier eruiert unter Federführung des DDIV ERP-Softwarehersteller, PropTech- und Abrechnungsunternehmen gemeinsam mit Immobilienverwaltungen drängende Fragen der Immobilienverwaltung von morgen, u. a. welche Themenfelder in der Praxis künftig vollautomatisiert und ohne immens großen Schnittstellenaufwand bei der Implementierung neuer Software für integrierte Prozesse in der Verwaltung umgesetzt werden könnten und sollten. Dabei soll es auch möglich sein, neuartige Produkte von PropTech-Unternehmen zur Verbesserung der Dienstleistung und Produktvielfalt zu integrieren.

Erfolgsfaktor Branchenstandard

Ein wesentlicher Faktor für einen erfolgreichen Ausbau der Digitalisierung in der Branche ist die Etablierung einer einheitlichen Datenaustausch-Plattform. Denn



Die Teilnehmer der Podiumsdiskussion beim Forum Zukunft IV in Weimar, die zugleich die Gründungsmitglieder der AG Digitalisierung sind (v. l. n. r.): Ralf Michels, A.S. Hausverwaltungs- & Projektentwicklungs-GmbH, Dr. André Rasquin, Aareon AG, Slaven Grizelj, inteligy GmbH, Stephanie Baretzky, DOMUS Software AG, Martin Kaßler, DDIV; nicht im Bild: Stephan Kiermeyer, KALORIMETA GmbH

durch fehlende Schnittstellen zwischen den verschiedenen ERP-Systemen und externen Programmen entstehen der Branche bereits heute erhebliche Kosten bei Datenmigrationen durch Übernahme von Verwaltungsmandaten, anorganischem Wachstum durch Zukauf von Unternehmen sowie bei Erhebung, Weiterverwendung und Austausch von Daten. Insbesondere Letzteres ist mit Blick auf die Digitalisierung der Verbrauchserfassung, wie sie beispielsweise Smart Metering ermöglicht, und die Auslagerung spezifischer Prozesse an PropTechs, z. B. über Vermietungs-Apps, mit hohem Aufwand verbunden – der perspektivisch noch zunehmen wird. Ein einheitlicher Branchenstandard für ERP-Hersteller, PropTechs und Dienstleistungsunternehmen könnte die Transaktionskosten senken sowie die Digitalisierung der Prozessketten innerhalb der Verwaltungsbranche und angrenzender Bereiche ohne Medienbrüche fördern. Daher erarbeitete der DDIV in Workshops gemeinsam mit ERP-Softwareherstellern, PropTech- und Abrechnungsunternehmen, die alle im DDIV-Partnerkreis organisiert sind, Anforderungen an eine Machbarkeitsstudie, die die Potenziale und Voraussetzungen eines Branchenstandards eruieren soll.

DDIV beauftragt Machbarkeitsstudie

Auch beim Forum Zukunft IV am 20. und 21. März, zu dem über 220 Teilnehmer aus der Branche nach Weimar gereist waren, war die Digitalisierung der Immobilienverwaltung wichtigstes Thema. Im Rahmen einer Podiumsdiskussion gaben hier der DDIV und in der AG Digitalisierung organisierte Unternehmen

bekannt, dass in Kürze ein renommiertes Beratungsunternehmen mit der Erstellung der Machbarkeitsstudie für einen einheitlichen Branchenstandard beauftragt werden soll. Er soll den hohen Kosten- und Personalaufwand minimieren – und durch die so verbesserten Rahmenbedingungen die weitere Digitalisierung der Branche fördern. Denn eines dürfte klar sein: Je höher der Digitalisierungsgrad eines Unternehmens, umso höher die Wertschätzung beim Kunden sowie der Anstieg des Unternehmenswertes.

Derzeit begleiten im Rahmen der AG Digitalisierung folgende DDIV-Partner die Machbarkeitsstudie und bekunden damit ihren Willen zur Etablierung eines einheitlichen Branchenstandards: Aareon AG • Animus GmbH & Co. KG • casavi GmbH • Chapps NV • Domus Software AG • etg24 GmbH • facilioo GmbH • Giesse + Partner Software GmbH • Haufe-Lexware Real Estate AG • inteligy GmbH • KALORIMETA GmbH • letterscan GmbH & Co. KG • UTS innovative Softwaresysteme GmbH

DIE DIGITALISIERUNG BEGINNT IM HEIZUNGSKELLER

Über 41 Millionen Wohneinheiten existieren in Deutschland. Und alle wollen beheizt, mit Strom, Gas und Wärme versorgt werden. Doch für die Wohnungswirtschaft sind Anlagenzustände und Verbrauchsdaten oft ein Buch mit sieben Siegeln. Eine Nachrüst-Lösung ermöglicht es jetzt, diese Informationen zu heben – und davon zu profitieren. Als ersten Schritt in eine digitale Zukunft.

Einmal im Jahr werden Zähler abgelesen, häufig sogar noch manuell. Störungen in den Anlagen werden oft erst erkannt, wenn sich die Mieter beschweren. „Daten sind das neue Öl“, hört man immer wieder im Zusammenhang mit der Digitalisierung. Doch in Deutschlands Heizungskellern schlummern immer noch Millionen Datenpunkte, die nur darauf warten, gefördert zu werden.

„In Deutschlands Heizungskellern schlummern immer noch Millionen Datenpunkte, die nur darauf warten, gefördert zu werden.“

Die Branche läuft Gefahr, sich neue Geschäftsmodelle entgehen zu lassen. Machen am Ende also wieder Drittanbieter das Rennen, so wie beim Submetering, also dem Ablesen von Verbrauchsdaten auf Wohnungsebene?

Die Digitalisierung ist im Grunde gar nicht so schwer. Wichtig ist, sich realistische Ziele zu setzen. Ziele, die nicht gleich alle Probleme der Welt auf einmal lösen wollen. Denn all die Geschäftsfelder, die man jetzt nicht selbst anpackt, wird sich früher oder später ein anderer holen.

Im Bereich der Wohnungswirtschaft ist das besonders gut umsetzbar. Hier kann mit der Digitalisierung im Heizungskeller schon in sehr kleinem Umfang begonnen werden. Sind die Grundlagen geschaffen und erste Erfahrungen gesammelt, sind dem Ausbau auf Wohnungs- oder Quartierebene kaum Grenzen gesetzt.

Smarte Heizungskeller, die jederzeit den Überblick über aktuelle Verbrauchsdaten ermöglichen, liefern der Wohnungswirtschaft wertvolle Informationen. Detaillierte Echtzeit-Daten decken unnötigen Energieverbrauch auf und helfen bei der Optimierung von Wartungsprozessen oder der Planung von Modernisierungen.

Störungen an Heizkesseln oder Pumpen frühzeitig erkennen und beheben spart Kosten und erhöht die Wohnqualität sowie die Attraktivität der Immobilie. Mit *Lemonbeat Lean Building Management* steigern Unternehmen der Wohnungswirtschaft mit vergleichsweise wenig Aufwand den Wert ihrer Bestandsimmobilien nachhaltig.

Die Lemonbeat-Technologie macht modernes Zähler- und Anlagen-Management wirtschaftlich. Mithilfe von Convertern gelangen Daten der bestehenden Infrastruktur ins Internet. Die kostengünstigen Geräte für Heizkessel, Pumpen, und Balgzähler sowie zum Anschluss weiterer Sensorik wie beispielsweise Wasserdruck, übertragen die Informationen über eine robuste Funktechnologie an ein lokales Gateway. Von dieser Zentrale aus werden die Daten über das Internet an eine cloudbasierte Monitoring-Plattform gesendet. Es müssen weder Kabel verlegt, Wände aufgestemmt noch teure Hardware-Komponenten verbaut werden.

Für die digitale Zukunftsplanung ist der Heizungskeller nur das Fundament: Ist die Immobilie erst einmal im Netz, sind die Voraussetzungen für weitere Schritte geschaffen. Submetering, Photovoltaik oder Ladeinfrastruktur – mit *Lemonbeat Lean Building Management* wächst die Wohnungswirtschaft organisch in digitale Geschäftsmodelle.

Kontaktdaten:

Lemonbeat GmbH
Guido Vogel || Head of Sales
Revierstraße 3 || 44379 Dortmund
Tel. +49 (0)231 – 5869 37 60
guido.vogel@lemonbeat.com
building.lemonbeat.de



Im Neubau des Europäischen Zentrums der Immobilien- und Wohnungswirtschaft (EBZ) in Bochum ist der smarte Heizungskeller bereits Realität. Ebenso wie in den Kellern von mehreren Wohnungsunternehmen.

An einem Strang ziehen

Es gibt Widerstände zu überwinden, intern wie extern. Aber die Digitalisierung hat viele Vorteile. Man muss sie erkennen – und kommunizieren. Ein Erfahrungsbericht.

Als wir 2012 zum ersten Mal eine Hausverwaltung von innen sahen – damals als Kunden – war die Verblüffung groß: Berge von Papier, Fax-Geräte auf den Tischen, Nadeldrucker, Archivmeter über Archivmeter. Hier zeigte sich leicht angestaubtes Image einer Branche mit sehr viel brachliegendem Potenzial für zeitgemäßeren Kundenservice und effizientere Organisation.



DER AUTOR
MORITZ ERTL
Mitgeschäftsführer der nunovo Immobilienverwaltung GmbH, die in den Großräumen München und Ulm

mit 50 Mitarbeitern ca. 9 500 Wohneinheiten verwaltet und beim Immobilienverwalter des Jahres 2018 des DDIV den zweiten Platz belegte.

Heute gilt noch mehr als damals: Digitalisierung findet statt – in allen Branchen und mit zunehmender Geschwindigkeit. Die Wohnungswirtschaft ist davor nicht gefeit. Kunden, gerade die nachrückenden Eigentümergenerationen, fordern dieselben einfachen digitalen Abwicklungsprozesse und den Zugang zu Informationen wie sie es von Online-Einkauf, Taxi-App oder anderen digitalen Tools kennen. Das Verständnis für langwierige, analoge und intransparente Prozesse wird immer geringer. Und auch die Komplexität der Verwaltertätigkeit steigt: Gesetze werden komplizierter, Jahresabrechnungen aufwendiger, Kunden anspruchsvoller und Immobilien betreuungsintensiver. Diesen wachsenden Anforderungen kann man im überladenen Tagesgeschäft nur gerecht werden, wenn man konsequent Prozesse optimiert, Skaleneffekte nutzt und digitalisiert.

Die Digitalisierung muss aber keine Mammutaufgabe sein. Schrittweise lassen sich auch in den kleinsten Verwal-

tungsunternehmen Prozesse verbessern. Das ist das Schöne daran: Digitalisierungsmaßnahmen können so vielfältig sein und brauchen sich größtenteils nicht gegenseitig. Sie können Ihre Telefonanlage auf Voice-over-IP mit Softphones umstellen und die Telefone verkaufen. Sie können Ihr Buchhaltungsprogramm gegen eine Cloud-Lösung tauschen. Sie können Ihre Daten künftig online speichern und sich den teuren eigenen Server sparen. Sie können Ihre Mitarbeiter mit Notebooks und Tablets ausstatten und Ihre Attraktivität als Arbeitgeber steigern. Sie können Ihr Archiv scannen lassen, um benötigte Daten künftig noch schneller zur Hand zu haben. Die Möglichkeiten sind vielfältig.

Tonnen von Papier einsparen

Als wir 2014 in die nunovo einstiegen und durch die erste Unternehmensnachfolge ein kleinerer Bestand aufgebaut worden war, war es an uns, die erste Phase unserer ganz eigenen Digitalisierungsstrategie einzuläuten. Wir

Das Archiv ist weg, und im Büro stehen nur noch die Belegordner des laufenden Jahres.

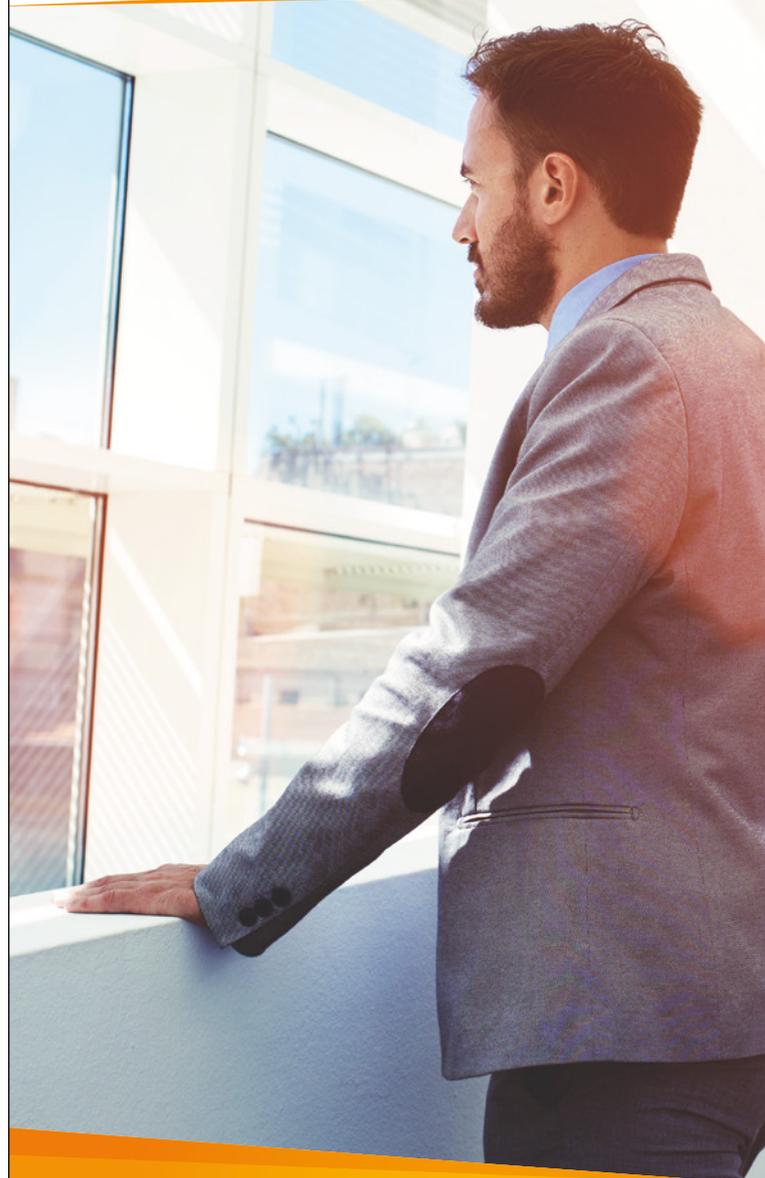
entschieden uns damals für drei primäre Bausteine. Zum einen wollten wir das unfassbar große (übernommene) Archiv loswerden. Im Keller türmten sich Regale, große Liegenschaften hatten nicht selten mehr als 100 Archivordner mit in Summe leicht 100 000 Seiten. Das sind übrigens allein für diese eine Liegenschaft etwa 500 Kilogramm Papier, was wiederum mehreren Tonnen Rohholz entspricht. Doch was passiert, wenn man einfach das komplette Archiv und Büro abholen, digitalisieren und vernichten lässt? Keiner konnte es uns sagen. Logistischer Aufwand, ungeklärte Kostenfragen und viele andere Punkte wurden ins Feld geführt.

Scannen statt stapeln

Heute sind wir nicht papierlos, aber papierarm. Das Archiv ist weg, und im Büro stehen nur noch die Belegordner des laufenden Jahres. Ein spezialisierter Dienstleister scannt für uns noch heute alle Ordner dokumentenecht und voll durchsuchbar. Das Team ist zufrieden, da Informationen heute viel schneller verfügbar sind und die Archivgänge entfallen. Der Beirat ist beeindruckt, weil man ihm in drei Minuten eine Wartungsrechnung aus dem Jahr 2009 präsentieren kann. Die WEG trägt bereitwillig die Kosten und 100 Prozent aller damaligen Kunden haben sich über einen Digitalisierungsbeschluss aktiv dafür entschieden. Wie einfach werden zudem Betreuungswechsel in Zukunft? Bei Objektabgaben kann sich der Folgeverwalter binnen Minuten alles herunterladen. Bei Objektannahmen nehmen die Akten erst gar nicht den Weg über unser Büro – unser Dienstleister scannt sie vor Ort.

Die Akzeptanz wächst

Die Digitalisierung von Dokumenten eröffnet ganz neue Möglichkeiten: Wir entschieden uns vor einigen Jahren mit einer gewissen Radikalität,



**Die Zukunft
kommt nicht.
Sie ist schon da.**

Mit Immoware24 ganz entspannt der Digitalisierung in der Hausverwaltungsbranche begegnen.

Jetzt kostenlosen Beratungstermin vereinbaren.

www.immoware24.de/zukunft



Niederschriften nicht mehr per Post zu versenden. Kunden bekommen sie oft noch am selben Abend über das Eigentümerportal zur Verfügung gestellt. Abwesende Kunden schätzen es immens, um 20:00 Uhr per Push-Nachricht auf dem Handy über den Ausgang der Versammlung informiert zu werden. Natürlich gab es anfangs auch jede Menge Widerstand von Kunden, die eine Pflicht zum postalischen Versand sahen. Es war anfangs Pionierarbeit und viel Kommunikation notwendig, um Kunden und Mitarbeitern die Angst vor der Digitalisierung zu nehmen und zu vermitteln, dass man durch sie nichts verliert, sondern Flexibilität, Verfügbarkeit, Nutzerfreundlichkeit und Transparenz hinzugewinnt. Die Investition lohnt sich: Nach nun zwei Jahren wird Kritik immer seltener, und selbst 80-Jährige schätzen das Sofortprotokoll. Als Ergänzung unseres Serviceangebots sind wir zwischenzeitlich wieder dazu übergegangen, den Postversand als kostenpflichtige Option anzubieten. Das praktiziert übrigens fast jede Bank seit zehn Jahren so: Nur nach nicht erfolgreichem Download von Kontoauszügen werden diese postalisch versandt – dann auch kostenpflichtig. Erfahrungsgemäß braucht es hier den Mut, anfängliche Widerstände zu überwinden. Ihr Team und die Umwelt werden es Ihnen danken: Manuelles Ausdrucken, Sortieren, Frankieren, Kuvertieren entfallen – sofern dies nicht ohnehin schon ein Lettershop übernahm – und es spart sehr viel Papier.

Das Eigentümerportal

Letzteres führt uns zum dritten Punkt unserer „Frühphasendigitalisierung“. Über unser Eigentümerportal versenden wir mittlerweile einen beachtlichen Teil der verbleibenden Post, im Wesentlichen Versammlungseinladungen, nur noch digital. Die deutliche Mehrheit unserer Kunden ist im Eigentümerportal registriert, davon wiederum hat



ein beachtlicher Teil aktiv eine digitale Kommunikationspräferenz angegeben. Bedeutet in der Praxis: Diese Kunden erhalten auf eigenen Wunsch keine Briefpost mehr von uns, sondern nur noch digitale Dokumente. Alle anderen und die, die nicht im Eigentümerportal registriert sind, erhalten ihre Einladungen weiterhin per Post. Der Clou: Die Versandfunktionalität erkennt die Kundenpräferenz automatisch und versendet den postalischen Teil direkt über einen Versanddienstleister. Der Einladungsversand ist damit deutlich beschleunigt und das Team um eine eintönige Tätigkeit entlastet. Der Kunde wiederum erhält seine Einladung in Echtzeit, auch wenn er zum Beispiel im Ausland wohnt.

Entscheidende Fragen

Allein mit diesen drei ausgewählten Digitalisierungsmaßnahmen, dem Scannen, der Postreduktion und dem digitalen Versand, haben wir in den letzten Jahren unser Unternehmen deutlich

zukunftsfähiger ausgerichtet. Entscheiden Sie bei der Maßnahmenplanung einfach nach folgendem Schema: Was erhöht den Kundennutzen unmittelbar? Wie kann ich mein Team entlasten in einer Branche mit sehr angespanntem Personalmarkt? Wie kann ich zusammen mit den beiden ersten Punkten auch noch meine Prozessabläufe effizienter gestalten, damit mehr Zeit für Wichtiges bleibt – oder am Monatsende etwas mehr vom Honorar? Digitalisierung geschieht nicht um der Digitalisierung willen, sondern um Ihnen, Ihren Kunden und Ihren Mitarbeitern das Leben leichter zu machen. Es bleibt vor allem eine Frage der richtigen Kommunikation mit Kunden und im Team. Die Branche würde gut daran tun, hier stärker an einem Strang zu ziehen. Wenn irgendwann die Mehrheit der Verwalter in einer Stadt den postalischen Versand reduziert und die Vorteile wie aus einem Mund den Kunden gegenüber kommuniziert, können wir nicht nur sie gemeinsam abholen, sondern gleichzeitig auch der Umwelt einen wertvollen Dienst erweisen. Der digitale Wandel muss als Chance und nicht als Risiko gesehen und entsprechend auch dargestellt werden. Das sollten wir in den nächsten Jahren gemeinsam hinbekommen.

Der **digitale Wandel** muss als **Chance**, nicht als **Risiko** gesehen und so auch dargestellt werden.

Informative Billing Verordnung kommt

Was sich hinter dem Schlagwort verbirgt, was es für die Wohnungswirtschaft bedeutet und wie ein junger Berliner Messdienst zeigt, welche Chancen die neue Auflage gleichzeitig bietet.

Die Novelle der Energieeffizienz-Richtlinie (European Energy Directive, kurz EED) schreibt es nun verbindlich vor: ab 2020 wird umgestellt und spätestens 2027 müssen alle Endnutzer mindestens monatlich über ihre Wärmenutzung informiert werden. Grund ist das große Energiesparpotential, das im Wärmeverbrauch im Gebäudesektor einerseits und im Nutzerverhalten andererseits liegt. Zahlreiche Studien zeigen für die in Deutschland praktizierte individuelle Abrechnung Verbrauchsrückgänge zwischen 15 und 30 %. Wird zusätzlich häufiger als einmal im Jahr informiert, sinkt der Energieverbrauch noch weiter – in einem breit angelegten Modellversuch der Deutschen Energie-Agentur dena beispielsweise um weitere 10 %.

Angesichts der gesteckten Klimaziele baut die EU auf diesen Effekt und hat mit Inkrafttreten der EED Novelle Ende 2018 Informatives Billing zur Pflicht gemacht. Bis zum 25. Oktober 2020 muss dies entsprechend in nationales Recht umgesetzt sein. Für Geräte, die nur manuell ausgelesen werden, gelten dabei Übergangsfristen.

Jetzt ist die Messdienstbranche am Zug, entsprechende Konzepte zu entwickeln. Ein junges Berliner Unternehmen hat vorausgedacht und bereits eine Lösung vorgelegt. „Den Mietern ihre Verbräuche zugänglich zu machen, um Energie zu sparen und lästige Nachzahlungen zu vermeiden, ist der Kern unseres Produkts“, erklärt Simon Stürtz, einer der Gründer von Comgy. „Dafür haben wir im Vergleich zu anderen Messdiensten von Anfang an auf eine vollautomatische, stationäre Auslesung aller Zähler gesetzt – nicht nur die geforderten 1x pro Monat, sondern tagesaktuell. Diese Werte gilt es verständlich zu visualisieren in einem Medium, das den Nutzer auch erreicht.“

Informationspflicht nach EED-Verordnung

	ab 25.10.2020	ab 01.01.2022	ab 01.01.2027
Bei manueller Ablesung	Zweimal jährlich	Zweimal jährlich	Nicht mehr zulässig
Bei Fernauslesung	Zweimal jährlich, auf Anfrage alle drei Monate	Mindestens monatlich	Mindestens monatlich



Auf einen Blick verständlich: Die Verbrauchsübersichten von Comgy zeigen wahlweise Vergleichswerte oder eine Orientierung an den Vorjahreskosten.

Comgy setzt dafür auf online abrufbare Verbrauchsübersichten, die flexibel auch in bestehende Apps oder Mieterportale integriert werden. „Wir wollen den Mieter nicht zur 50sten App zwingen. Und für den Bewohneranteil, der nicht regelmäßig das Internet nutzt, verschicken wir auch ganz altmodisch per Post“, schmunzelt Stürtz. „Unsere Lösung macht aber noch mehr möglich.“

Dass manuelle Zwischenablesungen beim Mieterwechsel überflüssig werden, ist nur ein Resultat der hochauflösenden Datengrundlage. Ein weiterer positiver Nebeneffekt ist, dass Verbrauchsfresser vom System automatisch identifiziert werden und so direkt gegengesteuert werden kann. Typische Beispiele sind die Früherkennung einer laufenden Toilettenspülung oder einer Wasserleckage. Schäden, die nicht

selten hohe Kosten nach sich ziehen. Und so agiert Informatives Billing letztlich als Treiber für eine fortschreitende Digitalisierung der Immobilie, von der Mieter, Verwalter und Vermieter gleichermaßen profitieren können.



Simon Stürtz

WEITERE INFORMATIONEN



Der digitale Messdienst
www.comgy.io



Weg damit!

Was gilt für digital archivierte Papiere und Unterlagen?

Eigentlich sollte es an dieser Stelle um die Frage gehen, wie lange denn die Originale digital archivierter Dokumente aufzubewahren sind – und wann sie vernichtet werden dürfen. Um dies zu beantworten, ist etwas weiter



DER AUTOR

MAXIMILIAN KRUSCHEWSKY
Der geschäftsführende Gesellschafter der letterscan GmbH & Co. KG begleit

tet schwerpunktmäßig Datenmigrationen und Projekte als externer Datenschutzbeauftragter.
www.letterscan.de

auszuholen: letterscan beschäftigt sich seit über fünf Jahren mit Datenschutz, der Digitalisierung von Unternehmensprozessen und den dazugehörigen Dokumenten. Schnell kristallisierte sich die Immobilienwirtschaft, speziell aber die Immobilienverwaltung, als Zielgruppe für diese Dienstleistung heraus. Denn sie handhabt besonders viele Prozesse analog, und es fallen überproportional viele Dokumente an, die archiviert werden müssen.

Den branchenübergreifenden Schrei nach Digitalisierung hat man aber auch hier nicht überhört, und viele Unternehmen nahmen sich des Themas an, indem sie digitale Lösungen für alle erdenklichen Bereiche und Aufgaben entwickelten: Property Technologies, die von vielen Verwaltungen erfolgreich eingesetzt werden.

Das Gesetz hinkt hinterher

Ein entscheidender Player allerdings hat den Zug anscheinend verpasst: der Gesetzgeber. Und das stellt speziell WEG-Verwalter vor einige Probleme. Arbeiten sie doch zum einen mit Dokumenten, die per definitionem der jeweiligen Eigentümergemeinschaft gehören, während sie zum anderen stetig neue Dokumente und Unterlagen „produzieren“, über deren rechtlich erforderlichen „Aggregatzustand“ sich der Gesetzgeber ausschweigt. Nirgendwo ist festgelegt, ob eine E-Mail ausgedruckt vorliegen muss, um einen die WEG betreffenden Vorgang rechtssicher zu dokumentieren. Und trotzdem werden Unmengen elektronischer Post auf Papier archiviert. Aber warum? Bei Rechnungen folgt man oft noch der Maxime, dass Buchhaltung auf Papier ins Archiv muss, und druckt sie ebenfalls aus. Dabei greifen hier eigentlich schon seit



Nach DSGVO ist mit Daten sparsam umzugehen, dem widerspräche eine doppelte Ablage.

„nur“ dem Grundsatz der ordnungsgemäßen Verwaltung unterliegt und quasi ein laufendes Arbeitsmittel darstellt, oder ob es bereits als zu archivierendes Dokument der WEG gilt?

Pragmatische Betrachtung

Ich plädiere für einen pragmatischen Ansatz zur Beantwortung der eingangs gestellten Frage, weil die Gesetzgebung entweder nicht alle für einen Immobilienverwalter relevanten Bereiche abdeckt, oder in ihren Vorgaben den aktuellen Stand der Technik nicht berücksichtigt, oder aber gar Verordnungen in Kraft setzt, die im krassen Gegensatz zur bisherigen Vorgehensweise stehen. Die Datenschutzgrundverordnung gibt vor, dass Daten sparsam und bewusst abgelegt werden, also sicherlich nicht mehrfach und mit digital analoger Redundanz.

Gleiches Recht für alle

Zur Sicherung ihrer Wettbewerbsfähigkeit müssen sich Immobilienverwaltungen heute genau wie alle anderen Branchen aller technischen Hilfsmittel

und Vorteile der Digitalisierung bedienen können (ECM-Systeme, Kundenportale etc.). Sie müssen auch die Verordnungen einhalten, die für alle anderen gelten. Dass dabei aufgrund einer überholten Gesetzgebung Abstriche an die Gestaltung digitaler Prozesse in Kauf zu nehmen sind, ist nicht einzusehen.

Den wichtigsten Stakeholder, den Kunden, sollte man bei all dem nicht außer Acht lassen. Denn auch die WEG wird unter den Grundsätzen der ordnungsgemäßen Verwaltung inzwischen digitalisierte kostenoptimierte, effiziente Prozesse erwarten und nicht auf der konservativsten Auslegung von Gesetzen beharren. Dies zumindest, solange die übertragene Verwaltungstätigkeit nach bestem Wissen und Gewissen erfolgt und keinerlei Haftungsrisiken entstehen. Und die resultieren sicherlich nicht aus dem digital erstellten fotorealistischen Duplikat eines Papierdokuments. Damit steht der anfangs erwähnten Vernichtung der Originale nichts mehr im Wege – und nur diesem Vorgehen sollte die WEG zustimmen, um unnötigen Ärger endlich zu vermeiden.

2014 die Grundsätze zur ordnungsmäßigen Führung und Aufbewahrung von Büchern, Aufzeichnungen und Unterlagen in elektronischer Form sowie zum Datenzugriff (GoBD). Ihnen zufolge muss eine elektronische Rechnung auch elektronisch archiviert werden, nicht ausgedruckt. Und eine an die WEG gerichtete Rechnung gehört wohl auch der WEG. Woran unterscheidet man nun aber, ob ein Dokument

Gemeinsam Zukunft gestalten

KALO
einfach persönlicher.

Innovative Smart- und Submetering-Lösungen
für ein effizientes Immobilienmanagement

KALO – Regional und deutschlandweit ganz persönlich für Sie da!

Sprechen Sie mit uns persönlich! Telefon: 040 – 23 77 50
KALORIMETA GmbH · info@kalo.de · www.kalo.de

Folgen Sie uns auch auf Twitter und Xing



MADE IN GERMANY

Eine Chance für Gewinnsteigerungen?

Zwei süddeutsche Immobilienverwalter erklären, wo sie ansetzen, damit Investitionen in digitale Prozesse positiv zu Buche schlagen.

Von Dr. Ilonka Kunow, Gauting



Kann die Digitalisierung verhindern, dass sich Verwalter arm arbeiten? Dem 6. DDIV Branchenbarometer zufolge stieg die durchschnittliche WEG-Bestandsvergütung seit 2010 real nur um 5,8 Prozent, 2017 schrumpfte sie sogar. „Nicht nur die Margen sind zu gering. Die Aufgaben nehmen jedes Jahr erheblich zu, ihre Vielfalt ist erschlagend und kompetentes Personal schwierig zu bekommen“, sagt Gottfried Bock von der Hausverwaltung Bock GmbH. Seit Jahren lotet der Geschäftsführer aus Metzingen die Möglichkeiten der Digitalisierung aus, als Mitglied des Vorstands des VDIV Baden-Württemberg e.V. und des Kundenbeirats von Haufe führt er zudem viele Gespräche mit Kollegen. „An der Digitalisierung führt kein Weg vorbei“, sagt er. Doch dafür Eigentümer

direkt zur Kasse zu bitten, sei schwierig. „Ich erkläre meinen Kunden: Wenn wir Einladungen und Abrechnungen anstatt in Papierform elektronisch versenden dürfen, können wir Kostensteigerungen geringer halten. Das akzeptieren sie.“

Effizientere Prozesse bereiten den Boden

Segensreich wirkt Digitalisierung dort, wo sie Zeit einspart. Die mittlerweile selbstverständliche digitale Kommunikation per E-Mail fällt nicht darunter, denn sie hat Korrespondenzaufkommen und -frequenz drastisch erhöht. Doch es gibt andere Bereiche. „In der Buchhaltung lassen sich mit relativ geringem finanziellen und administrativen Einsatz Abläufe stark optimieren“, so Bock mit Blick auf den integrierten Zahlungsverkehr, der noch nicht überall selbstverständlich ist. Weitere Bereiche sind Informationsverarbeitung und Vorgänge. Für seine



Gottfried Bock,
Geschäftsführer der
Hausverwaltung
Bock GmbH



Stephan Heufelder,
Geschäftsführer der
Innova Hausver-
waltung GmbH

Verwaltung war ein Dokumentenmanagementsystem (DMS) lange zu teuer. Doch als ein Hagelunwetter im gesamten Bestand Schadensfälle auslöste, machte erst das DMS die unzähligen Vorgänge beherrschbar. Heute hat es sich amortisiert. „Wir müssen Belege nicht mehr einzeln zusortieren, greifen mobil darauf zu und sparen uns Autofahrten.“ Hinzu kommt ein weicher Faktor: „Wer kleine Kinder zu betreuen hat, kann von zu Hause aus arbeiten. So halten wir gute Fachkräfte.“



Freiräume statt unproduktiver „Zu-Fuß-Arbeit“

Mit einem digitalen Kundenportal ist Stephan Heufelder unterwegs. „Jedes Dokument, das die Eigentümer online abrufen, spart uns Aufwand und Portokosten“, erklärt der Geschäftsführer der Innova Hausverwaltung GmbH aus Bad Heilbrunn. Mit Techniqueuphorie hat das nichts zu tun. „Digitale Prozesse sind dann gut, wenn sie es mir ermöglichen, meine Kunden optimal zu betreuen“, umschreibt der Verwalter seine Strategie. Die Zahl der betreuten Eigentümergemeinschaften wächst stetig. Für Vertrauen sorgen Qualitätsservices wie die umfangreichen Jahresabrechnungen, erstellt mit Hilfe einer sicheren und professionellen Software. „Durch die Automatisierung standardisierter Prozesse kann ich mehr Objekte mit dem gleichen Personal verwalten und mich stärker um die Unternehmensführung kümmern,“ so Heufelder. Bei aller

Innovationsbereitschaft – die Kosten der Digitalisierung spürt er natürlich. Diese müsse man bei neuen Verträgen einpreisen. „Wenn die Eigentümer bei uns moderne Komfortservices wie schnelle Push-Nachrichten geboten bekommen und woanders nicht, dann sind sie auch bereit, dafür zu bezahlen.“

Beide Verwalter wollen den digitalen Weg noch weiter gehen – etwa mit Smart-Meter-Gateways. Momentan benötigt eine Mitarbeiterin der Innova vier Wochen, um die händisch erfassten Zählerstände in die Portale der Versorger einzupflegen. „Die Zusammenarbeit mit Messstellenbetreibern kann uns Verwaltern künftig großen Mehrwert bringen“, sagt Heufelder. Gottfried Bock sieht das genauso: „Durch die Digitalisierung wird diese enorm aufwändige ‚Zu-Fuß-Arbeit‘, deren Kosten Verwalter den Eigentümern bisher nur sehr selten berechnet haben, überflüssig.“

Messdienst kann mehr Mit Comgy in die digitale Zukunft der Immobilie

Digital bedeutet:
**Mehr Service
ohne Mehrkosten**



- › **Tagesaktuelle Verbrauchswerte** durch AMR-Funkauslesung
- › **Kein langes Warten mehr** auf die Heizkostenabrechnung
- › **Volle Geräteflexibilität** - Keine Herstellerbindung durch OMS
- › **Fernwartbare Rauchwarnmelder** der neuesten Generation
- › **Informative Billing** - Die neue EU-Auflage bereits heute erfüllt
- › **Frühwarnsystem für Leckagen** und weitere Monitoringoptionen
- › **Ihr persönlicher Ansprechpartner**, ganz analog



Lieber selbst abrechnen?

Unser modulares System ermöglicht Ihnen in Kombination mit unseren Soft- und Hardwareprodukten Schritt für Schritt den Weg in die Selbstabrechnung. Wir beraten Sie gerne für Ihre passgenaue Lösung.



info@comgy.io
030 - 5490 670 0
www.comgy.io

Digitale Dienstleistung

Sinnvolle Unterstützung für Verwaltungen entsteht im Schulter-schluss: Wie Energieversorger zu Partnern der Digitalisierung werden.

Für jeden Verwalter ein leidiges Thema: Zum Jahresende bitten die Energieversorger um die Zählerstände der belieferten Objekte. Wenn nicht bereits funkendes Smart Metering im Einsatz ist, erfordert die Ablesung personelle Ressourcen. Nachdem Werte erfasst, übermittelt und geprüft wurden, beginnt die „heiße Phase“: Zahllose Rechnungen gehen beim Verwalter ein, die eine umfassende Weiterverarbeitung benötigen. Sie müssen den Objekten zugewiesen, händisch erfasst und verbucht werden. Bei großen Wohnungseigentümergeinschaften ist dieser Prozess besonders aufwendig. Hinzu kommt die buchhalterische Abgrenzung der Heizkosten. Schließlich sind die Leistungen des Energieversorgers im alten Jahr erbracht worden, die Erstellung der Rechnungen erfolgt hingegen im neuen Jahr. Verspätet sie sich, kommt auch noch Zeitdruck hinzu, denn zu den Eigentümerversammlungen sollten

einwandfreie Jahresabrechnungen vorliegen, was maßgeblich von sauber verarbeiteten Daten und einer ordentlich erstellten Energieabrechnung abhängt.

Optimierungspotenziale erkennen

Betrachtet man den Prozess der Heizkostenabrechnung insgesamt, zeigt sich deutliches Optimierungspotenzial: Die daran beteiligten Mitarbeiter verbringen einen Großteil ihrer Zeit mit der Erfassung und Zuordnung von Daten – eintönig, ermüdend und fehleranfällig. Und spätestens an dieser Stelle wird auch die Kritik aus Verwalterkreisen laut, dass die Branche einfach noch zu wenig digitalisiert ist. Die Digitalisierung von Prozessen voranzubringen und überhaupt erst zu initiieren, ist aber eigentlich auch eine Aufgabe moderner Dienstleister. Was allerdings voraussetzt, dass sie die Arbeitsabläufe ihrer Kunden kennen und wissen, wo sie sich effizienter gestalten lassen.

Der Schritt in die Zukunft

Am 20.12.2018 hat das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie das

erste Smart-Meter-Gateway als verkehrstauglich zertifiziert und damit einen wichtigen Schritt zur Digitalisierung der Energiewende getan. Geprüft wurden insbesondere Datenschutz und Datensicherheit im Rahmen der Übermittlung von Informationen zu Stromerzeugung und -verbrauch im Objekt. Mit der neuen Technologie und der offiziellen Inbetriebnahme können sich Verwaltungen künftig den Aufwand der Zählerablesung sparen. Denn Smart-Meter-Gateways kommunizieren in regelmäßigen Abständen mit allen an der Energieversorgung Beteiligten und übermitteln Informationen in Echtzeit. Der Zählerstand liegt dem Energielieferanten also automatisch am 31.12. vor, pünktlich zur Abrechnung.

Bundesweit steckt die Verbreitung von Smart Metering derzeit noch in den Kinderschuhen, erst im kommenden Jahrzehnt wird es flächendeckend ver-



DER AUTOR

SLAVEN GRIZELJ
Der Diplom-Kaufmann ist Gründer und Geschäftsführer des Energieversorgers inteligy GmbH, Köln.
www.inteligy.de





Der **erste wichtige Schritt** zur Digitalisierung der Energiewende ist bereits **getan**.

füßbar sein. Bis dahin gilt es, sich anders zu behelfen. Auf die Immobilienverwaltung spezialisierte Energieversorger gehen hier neue Wege, um den zeitlichen Rahmen für die Erstellung der Jahresabrechnung neu zu definieren: Werden Zählerstände schon Ende November, Anfang Dezember an den Versorger übermittelt, lassen sie sich zum Stichtag 31.12. realistisch hochrechnen. Die Termine für die Zählerablese gestalten sich so deutlich flexibler, und die Jahresabrechnung kann

ohne buchhalterische Abgrenzung im alten Jahr erstellt und verbucht werden.

Papierlos und automatisiert

Digitalisierung bedeutet unter anderem, mit weniger Papier auf dem Schreibtisch auszukommen. Ist der Versand digitalisierter Rechnungen per E-Mail also schon fortschrittlich? Es kommt darauf an, welchen Aufwand dies erfordert: Denn sinnvoll digitalisierte Prozesse laufen automatisiert und ohne weitere Zuarbeit ab. Die Bereitstellung, Zuordnung, Erfassung und Buchung von Rechnungen kann über Schnittstellen direkt in die Software des Verwalters implementiert werden. Dabei werden geringe Datenmengen vom Dienstleister übermittelt und den Objekten entsprechend zugeordnet. Über die gewohnte Objektmaske der Verwaltersoftware können alle abrechnungsrelevanten Informationen durch wenige Klicks abgerufen werden.

Fazit

Wenn Verwaltungen die Angebote von Dienstleistern zur Digitalisierung gemeinsamer Prozesse nutzen, zahlt sich das für alle Beteiligten aus: Arbeitsabläufe werden so deutlich effizienter, und der Mehrwert der Dienstleistung steigt. Eine klassische Win-Win-Situation, die für langfristig angelegte Kooperationen spricht.

Aareon Kongress | Next Level:
2019 | EVOLUTION



Ko-kreative Führung

Wie Digitalisierung und Industrie 4.0 auf die Unternehmenskultur wirken – und wie man damit umgeht.

Wie können Unternehmen die Herausforderungen der Digitalisierung und veränderter Marktbedingungen meistern? Welche praktischen Veränderungen der Unternehmensleitung dafür erforderlich sind, ist oft nicht leicht zu erkennen. Die Konzentration auf technische und kaufmännische Aspekte greift meist zu kurz und schafft eher neue Probleme, wenn nicht gleichzeitig auch Personalführung und Zusammenarbeit neu gestaltet werden. Spezialisiert auf Prozesse in der Zusammenarbeit von Teams, setzen wir auf eine Herangehensweise, die das Können und die Ressourcen aller Menschen im Unternehmen aktiviert – anstatt Defizite in den Blickpunkt zu rücken.



DIE AUTORIN
MARION QUAAS-
REINHARD

Die Gesellschafts- und Wirtschaftskommunikationswirtin ist als Systemische Beraterin für Personal- und Organisationsentwicklung tätig und Mitgründerin des Teams CoCreative Facilitation.

www.cocreative.de

Mehr Mut zur Veränderung!

Aus unserer Zusammenarbeit mit Unternehmen der Immobilienverwalterbranche wissen wir, welch enorme Kompetenz für ein sehr vielfältiges und forderndes Betätigungsfeld dieser Beruf erfordert, und wir beobachteten zugleich eine gewisse Unflexibilität oder Scheu, sich auf Veränderungen und Neuerungen einzulassen. Das entspricht grundsätzlich dem, was Kunden von Verwaltern erwarten: Zuverlässigkeit, Beständigkeit und Wahrung von Interessen sind tendenziell positiv-konservative Werte. Nun dreht sich unsere Welt inzwischen etwas schneller und weniger vorhersehbar als früher; Volatilität, Ungewissheit, Komplexität und Ambiguität haben mit Globalisierung und Digitalisierung Einzug gehalten. Man versucht sich zu wappnen: Kooperationen und Fusionen von Unternehmen sollen Synergieeffekte erzielen. Und dabei zeigt sich immer wieder eine Schwachstelle: Sowohl Digitalisierung als auch solche Mergers & Acquisitions werden in erster Linie als eher IT- oder finanztechnische Themen begriffen. Dazu ein Beispiel aus der Wirtschaft: Das Board of Management eines großen Unternehmens lädt seine Bereichsleiter ein, um zu verkünden: „Wir stellen uns neu auf und gründen den Bereich ‚Digitalisierung & Innovation‘. Dafür werden wir Finanz- und Per-

sonalressourcen zur Verfügung stellen.“ Man ist sich einig, dass dies ein wichtiger Schritt für die Zukunft des Unternehmens ist. Allerdings werden auch Fragen gestellt: Welche Auswirkung wird das auf die Zusammenarbeit haben? Wie gehen wir mit den Ängsten und Bedenken der Mitarbeitenden zu diesem Thema um? Welche Konsequenzen hat es für mich als Führungskraft, wenn wir Prozesse digitalisieren? Wir haben die Mitarbeitenden die letzten Jahre auf die Einhaltung von Standards und Effizienz geeicht, jetzt sollen sie plötzlich agiler arbeiten und innovativer denken, wie soll das so schnell gehen? Welchen Einfluss hat der neue Bereich – müssen wir alles umsetzen, was von dort kommt?

Im anschließenden Nachlese-Meeting des Boards reagierte man verärgert auf die Bedenkensträger und wischte die angesprochenen Aspekte vom Tisch – ein Fehler, wie sich später herausstellen sollte. Heute, eineinhalb Jahre später, hat das Unternehmen dazugelernt: Es finden Werkstattdialoge statt, in denen Führungskräfte erfahren, wie sie ihr Management ändern müssen, um Digitalisierung und Innovationskultur umzusetzen. Den Mitarbeitenden werden Methoden des agileren und ko-kreativeren Arbeitens vermittelt. Anstatt über Position und Einfluss

zu streiten, hat das Board of Management das „Prinzip Augenhöhe“ eingeführt. Was seither im digitalen Innovationsbereich erarbeitet wird, muss zunächst Menschen in den relevanten Abteilungen des Unternehmens für sich gewinnen, bevor es zum Rollout für die ganze Firma kommt. Fazit: Unter neuen Rahmenbedingungen braucht es auch eine neue Führung und eine neue Art der Zusammenarbeit, damit ein Unternehmen die Notwendigkeit von Veränderungen begreift und notwendige Transformationen gemeinsam mit der Belegschaft bewältigt.

Was Führungskräfte können sollten

Führungskräfte, die Entscheidungen einsam treffen, ohne sie mit Stakeholdern wie z. B. der Belegschaft, den Chefs, dem Betriebsrat, im Kollegenkreis, den Kunden etc. vorab zu erproben, werden es in Zukunft schwer haben. Sie alle wollen nämlich in ihrer jeweiligen Rolle als Teil des Ganzen wertgeschätzt werden. Fühlen sie sich verstanden, sind sie sicherlich auch bereit, für das gemeinsame Projekt mehr zu geben und anstehende Veränderungen mit zu tragen.

Zuhören und Verstehen sind Schlüsselkompetenzen guter Führungskräfte, die ja auch ein wesentlicher Faktor für

die Mitarbeiterbindung sind. In Zeiten des Fachkräftemangels erweist sich gute Führung als Vorteil im Wettbewerb um gutes Personal.

Ko-Kreativität und Agilität

Ko-Kreativität bezeichnet den Synergieeffekt, der entsteht, wenn ein Team in konstruktiver Zusammenarbeit mehr bzw. bessere Ergebnisse erzielt, als zusammengekommen die, die alle einzeln erreicht hätten. Führungskräfte können dafür sorgen, dass eine solche Arbeitsweise möglich ist. Dafür bedarf es der Wertschätzung und Anerkennung jedes einzelnen Teammitglieds sowie seiner Fähigkeiten. Andere Sicht- und Denkweisen werden als hilfreich erkannt und Fehler als Lernchance betrachtet. Wenn in einem Team alle auf Augenhöhe miteinander arbeiten, kann jeder das, was er am besten kann, zum gemeinsamen Projekt beitragen.

Agil sind Arbeitsprozesse dann, wenn sich Teams auch untereinander vernetzen, einzelne Mitglieder mal hier, mal dort eigenverantwortlich etwas zur Gemeinschaftsaufgabe beitragen – und so stetig dazulernen. Dass man sich auf Augenhöhe begegnet und kommuniziert, ist hier besonders wichtig. Agile Teams organisieren sich vornehmlich selbst und brauchen die Führungskraft vor allem, aber nicht

nur, als Facilitator, den Prozessbegleiter, der Veränderung initiiert und fördert.

Ko-kreative Führungskräfte stabilisieren Unsicherheiten in einem komplexen Umfeld und geben die grobe Richtung vor. Sie ermöglichen Mitwirkung, geben Verantwortung ab, vertrauen in die Leistung des Teams und reflektieren sich selbst. Ko-kreative Führungskräfte sind Enabler, die erforderliche Ressourcen bereitstellen, als Coach fürs Team sowie für jedes seiner Mitglieder fungieren und als Mittler zwischen Teamaktivität und Unternehmensstrategie.

Fazit

Das neue WAS der Digitalisierung braucht ein neues WIE der Führung, um die Transformation nicht nur technisch, sondern gemeinsam mit den Menschen zu gestalten. Ko-kreative Unternehmer und Manager haben verstanden, dass sie weniger im System und mehr am System arbeiten müssen. Sie konzentrieren sich nun darauf, die Säge zu schärfen, anstatt zu sägen. Sie sind angesichts der aktuellen Herausforderungen Wegbereiter und ermächtigen Führungskräfte und Mitarbeitende, diesen Weg selbstbewusst und ko-kreativ, also gemeinsam, zu gehen. Die Entscheidungsmacht liegt weiterhin bei der Führungskraft, lediglich der Weg zur Entscheidung und wie man sie umsetzt, verändert sich, indem interessierte Mitarbeitende ko-kreativ einbezogen werden. Das verändert Unternehmenskultur und gewinnt Menschen, Herausforderungen gemeinsam anzupacken.

Neue Rahmenbedingungen erfordern auch neue Führung und eine neue Art der Zusammenarbeit.



www.paco-unlimited.de
Telefon: 06103 988 09 20



**Intelligente Lösungen
für Zugang und Abrechnung in
Ihren Immobilien**

**Sicherer Zugang
Einfaches Bezahlen
Flexible Services
Automatisierte Prozesse**

Technisch möglich, rechtlich erlaubt?

Was gilt für die Kommunikation über digitale Plattformen, CRM-Systeme und Mieterportale?

Die Digitalisierung eröffnet neue Wege in der Kommunikation zwischen Vermietern/Verwaltern und Mietern oder Mietinteressenten. Rechtlich geht freilich nicht alles, was technisch möglich ist.

Vermietungsplattformen & automatisierte Entscheidungen

Bei der Anbahnung eines Mietvertrages über eine Vermietungsplattform verdient der Datenschutz und insbesondere der Einsatz von Algorithmen besondere Aufmerksamkeit. Art. 22 Abs. 1 DSGVO verbietet eine automatisierte Entscheidung, soweit sie für den Betroffenen rechtliche Wirkungen entfaltet oder ihn in ähnlicher anderer Weise erheblich beeinträchtigt. Hierunter fällt eine automatische Vorsortierung oder Vorstrukturierung des Bewerberfelds (z. B. durch eine Rangliste) noch nicht. Anders könnte es sein, wenn der Algorithmus bestimmte Bewerber endgültig so aussortiert, dass der Vermieter bzw. Verwalter keinen Zugriff mehr darauf hat. Ein gänzlich

automatisierter Vertragsschluss ist jedenfalls nur zulässig, wenn die betroffene Person ausdrücklich eingewilligt hat (Art. 22 Abs. 2 lit. c DSGVO). Selbst dann dürfen bestimmte Daten (u. a. rassische und ethnische Herkunft, politische Meinung, religiöse oder weltanschauliche Überzeugung, sexuelle Orientierung) nur bei Einhaltung weiterer Voraussetzungen genutzt werden (Art. 22 Abs. 4 DSGVO).

Befristete Mietverträge

Der nicht automatisierte, digitale Vertragsschluss ist für unbefristete Verträge ohne Weiteres möglich. Für befristete Mietverhältnisse mit einer Laufzeit von mehr als einem Jahr muss jedoch die Schriftform eingehalten werden (§ 550 S. 1 BGB), sonst gilt der Vertrag auf unbestimmte Zeit. Da die klassische Schriftform bei einem vollständig digitalisierten Vertragsschluss nicht gewahrt werden kann, kommt nur eine Ersetzung durch die elektronische Form (§ 126a BGB) in Betracht. Dafür ist aber auf beiden Seiten die Benutzung einer qualifizierten elektronischen Signatur erforderlich, die bislang keine Verbreitung gefunden hat. Bei befristeten Wohnraummietverträgen erscheint es hinnehmbar, dass sie faktisch nicht digital geschlossen werden können, weil Zeitmietverträge ohnehin nur in bestimmten, eng umgrenzten Fällen zulässig sind (§ 575 Abs. 1 BGB). Schwere wiegt das bei Gewerberaummietverträgen, bei denen die Parteien oft eine Befristung wollen. Hier muss auf den digitalen Vertragsschluss verzichtet werden, um einen unbefristeten Vertrag zu vermeiden.



Nutzungszwang für Mieterportale

Die ökonomischen Vorteile von Mieterportalen und anderen CRM-Systemen können am besten genutzt werden, wenn die Kommunikation mit möglichst allen Mietern hierüber gebündelt werden kann. Ein Benutzungszwang für den Mieter bedarf der vertraglichen Regelung, die vorrangig durch AGB erfolgen wird. Eine Pflicht zur aktiven Nutzung, d. h. zur Abgabe eigener Erklärungen und Mitteilungen, kann dem Mieter jedoch nicht durch AGB auferlegt werden, wenn er Verbraucher ist, da solche Klauseln gegen § 309 Nr. 13 BGB verstoßene Form- und Zugangserfordernisse darstellen. Bei gewerblichen Mietern bestehen weniger Bedenken, da § 309 Nr. 13 BGB keine Indizwirkung für die Beurteilung der Klausel nach § 307 Abs. 1 BGB hat.

Eine passive Nutzung als Empfangsvorrichtung für Erklärungen und Mitteilungen des Vermieters oder Verwalters kann vertraglich vereinbart werden. Das gilt



DER AUTOR
PROF. DR. FRANK
WEILER
Lehrstuhl für Bürgerliches Recht,
Gewerblichen
Rechtsschutz und
Wirtschaftsrecht

der Fakultät für Rechtswissenschaft an
der Universität Bielefeld



auch, wenn andere Kommunikationswege ausgeschlossen werden, sofern der Mieter der Nutzung des für ihn eingerichteten Postfachs als Empfangsvorrichtung zugestimmt hat. Bei Zustimmung durch AGB ist zu bedenken, dass damit gleichsam eine Überwachungsobliegenheit für den Mieter geschaffen wird. Bedenken gegen die Wirksamkeit einer Zustimmungsklausel können vermindert werden, wenn der Vermieter sich verpflichtet, den Mieter von der Einstellung einer Erklärung in das Postfach zu informieren (z. B. per E-Mail oder SMS).

Zugang von Erklärungen

Ein rechtswirksamer Zugang der Erklärung setzt voraus, dass dem Vermieter technisch keine Möglichkeit zur Löschung der Erklärung zur Verfügung steht, da das Mail-Postfach sonst nicht zum Machtbereich des Mieters gerechnet werden kann. Umgekehrt sollte dem Mieter die Möglichkeit eingeräumt werden, die Erklärung zu löschen oder auf anderen Medien zu speichern. Probleme

bereitet die Frage, wann die Erklärung dem Mieter zugeht, da von ihm nicht erwartet werden kann, das Mieterpostfach regelmäßig abzurufen. Auch deshalb ist eine Information über die Einstellung einer Erklärung in das Postfach sinnvoll. Ist diese Information dem Mieter zugegangen, kann auch bei einem Verbraucher mit einem Abruf am nächsten Werktag gerechnet werden; das ist dann der Tag des Zugangs.

Einhaltung von Formerfordernissen

Das Mieterportal eignet sich nicht für Erklärungen, die gesetzlich in Schriftform erfolgen müssen. Es genügt in diesen Fällen auch nicht, das unterschriebene Dokument einzuscannen und in das Mieterpostfach einzustellen, da der Zugang der formgerechten Originalurkunde notwendig ist.

Für Erklärungen, die in Textform (§ 126b BGB) erfolgen müssen, kann das Portal genutzt werden, wenn es so

gestaltet ist, dass der Empfänger die Erklärung aufbewahren oder speichern kann. Zusätzlich muss das Portal geeignet sein, die Erklärung unverändert wiederzugeben (§ 126b S. 2 Nr. 2 BGB). Dazu muss die Möglichkeit einer nachträglichen Veränderung durch den Vermieter technisch ausgeschlossen sein. Es spricht viel dafür, dass es hierfür genügt, wenn der Zugang zum Mieterpostfach durch Benutzername und Passwort abgesichert ist. Das gilt auch bei einem Betrieb auf einem eigenen Server, sofern das Passwort verschlüsselt abgelegt wird und dem Vermieter nicht zugänglich ist. Ein Rest Unsicherheit verbleibt allerdings; bis zur gerichtlichen Klärung mögen vorsichtige Vermieter bzw. Verwalter daher von der Nutzung des Mieterportals für Erklärungen in Textform absehen.

Betriebskostenabrechnungen

Bei preisgebundenem Wohnraum ist eine schriftliche Betriebskostenabrechnung gesetzlich vorgesehen; sie kann daher nicht über das Portal erfolgen. Bei preisfreiem Wohnraum und Gewerberäumen besteht kein Formzwang, aber die Abrechnung muss allgemeinverständlich und nachvollziehbar sein. Dafür muss aber die Schriftform des § 126 BGB (Urkunde und eigenhändige Namensunterschrift) nicht eingehalten werden. Genügend sind auch andere Formen der schriftlichen Darstellung wie die Textform, die auch über ein Mieterportal gewahrt werden kann.

Ob die Einsicht des Mieters in die Belege auch über das Portal realisiert werden kann, ist zweifelhaft. Da Originalbelege vorzulegen sind, ist schon unsicher, ob die Bereitstellung eingescannter Dokumente genügt; die Rechtsprechung ist sich nicht einig. Da aber mittlerweile auch elektronische Rechnungen zulässig sind (§ 14 Abs. 1 S. 8 UStG), bei denen eine Einsicht des Mieters in das Original den Zugriff auf die Originaldatei erfordert, spricht viel dafür, allgemein eine elektronische Bereitstellung zuzulassen, wenn der Vermieter nachweislich Vorkehrungen gegen Verfälschungen durch die Digitalisierung getroffen hat.

Streng vertraulich!

Sind Mitarbeiter auch unter der DSGVO noch auf die Einhaltung datenschutzrechtlicher Vorgaben zu verpflichten?

Regelmäßig werden wir gefragt, was die EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) in Bezug auf die Verpflichtung von Mitarbeitern zur Einhaltung datenschutzrechtlicher Vorgaben vorsieht. Bisher hatte das alte Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) auf Basis der EU-Richtlinie 95/46/EG die Regelung des Datengeheimnisses in § 5 formuliert. Hier war der Verantwortliche im Sinne des § 4 Nr. 7 BDSG (alt) dazu aufgefordert, seine Mitarbeiter, die mit der Verarbeitung personenbezogener Daten betraut waren, zur Einhaltung des Datengeheimnisses zu verpflichten. Der Gesetzgeber hatte hier also eine explizite Vorgabe gemacht. Um sie zu erfüllen, wurden Mitarbeiter in der Regel mit einer entsprechenden Standardvorlage in Verbindung mit einer Schulung zum

Datenschutz auf die Einhaltung des Datengeheimnisses verpflichtet.

Was ändert die DSGVO?

Im Wesentlichen nichts! Eine explizite Regelung für eine solche Verpflichtung des eigenen Personals finden wir auf den ersten Blick in der DSGVO nicht. Jedoch lässt sich aus Art. 5 Abs. 1 lit. f DSGVO, dem Grundsatz zur Vertraulichkeit, eine entsprechende Verpflichtung ableiten. Die Grundsätze des Datenschutzes sind in Art. 5 DSGVO formuliert und setzen sich wie folgt zusammen:

Absatz 1

- ▲ lit. a) Rechtmäßigkeit, Verarbeitung nach Treu und Glauben und Transparenz
- ▲ lit. b) Zweckbindung
- ▲ lit. c) Datenminimierung
- ▲ lit. d) Richtigkeit
- ▲ lit. e) Speicherbegrenzung
- ▲ lit. f) Integrität und Vertraulichkeit

In Absatz 2 heißt es: „Der Verantwortliche ist für die Einhaltung des Absatzes 1 verantwortlich und muss dessen Einhaltung nachweisen können („Rechenschaftspflicht“).“

Die Verpflichtung zum vertraulichen Umgang mit personenbezogenen Daten aus Art. 5 Abs. 1 lit. f DSGVO richtet sich zunächst an den Arbeitgeber als Verantwortlichen im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DSGVO. Der Arbeitgeber wiederum weist seinen Mitarbeiter an, personenbezogene Daten für ihn zu verarbeiten. Aus dem Weisungsrecht des Arbeitgebers lässt sich auch die Verpflichtung auf die Vertraulichkeit ableiten, die somit per arbeitsrechtlicher Weisung den Mitarbeiter bindet. Zudem ergibt sich dies auch aus der Rechenschaftspflicht nach Art. 5 Abs. 2 DSGVO.

Der Verantwortliche ist heute anders als nach der alten Regelung im Rahmen der Beweislastumkehr dazu aufgefordert, sowohl gegenüber der Person, deren personenbezogene Daten verarbeitet werden, als auch gegenüber der Aufsichtsbehörde im Bedarfsfall nachzuweisen, dass er alles unternommen hat, die Einhaltung datenschutzrechtlicher Vorgaben im Unternehmen sicherzustellen.

Insofern sind Verantwortliche gut beraten, wenn sie interne Datenschutzschulungen und die Verpflichtungen zur Einhaltung der Vertraulichkeit entsprechend dokumentieren, um bei Bedarf nachweisen zu können, dass diese Maßnahmen durchgeführt wurden.



DER AUTOR
SEBASTIAN
HARRAND
Der Mitgründer
der TERCENUM
AG ist zertifizierter
Datenschutzbeauftragter (IHK),
Datenschutz-, ISMS- und Lead Auditor.
www.tercenum.de

Weitere Anforderungen

Art. 28 Abs. 3 lit. b DSGVO verlangt vom Auftragsverarbeiter, welcher in der Regel nicht der Immobilienverwalter ist, „... dass sich die zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen“. Das bedeutet, dass jeder Dienstleister eines Immobilienverwalters, sofern dieser als Auftragsverarbeiter tätig wird, die Verpflichtung seines Personals entsprechend sicherzustellen hat. In der Regel sind dies beispielsweise IT-Dienstleister, Lettershops, Aktenensorger etc.

Achtung: falsche Referenzierung!

Die DSGVO als Europäische Verordnung (EU 2016/679) regelt in den Artikeln 2 und 3 den sachlichen und räumlichen Anwendungsbereich. Außerdem sind diverse Klauseln formuliert, die dem jeweils nationalen Gesetzgeber Möglichkeiten geben, bestimmte Themen im nationalen Gesetz

zu konkretisieren (erweiterte Regelungsmöglichkeiten). Dies ist die Basis unseres neuen BDSG (Datenschutz-Anpassungs- und Umsetzungsgesetz – DSAnUG).

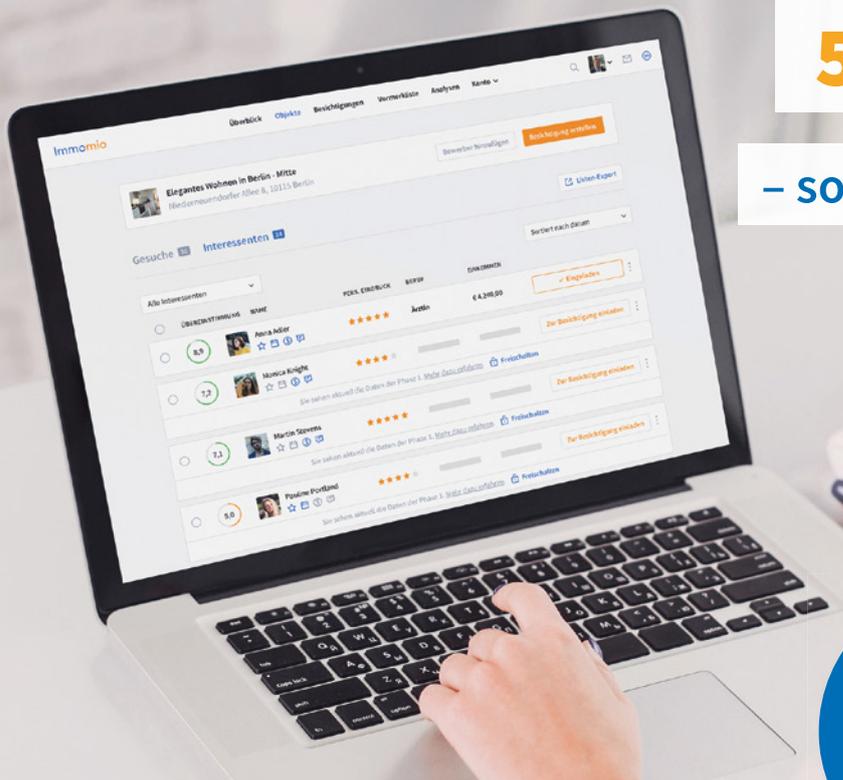
Im BDSG neu befinden sich in den §§ 1 bis 44 diverse Regelungen für den deutschen Rechtsanwender (Verantwortlicher als private Stelle). Die §§ 45 ff. enthalten Bestimmungen für Verarbeitungen zu Zwecken gemäß Art. 1 Abs. 1 der Richtlinie (EU) 2016/680. Die Vorschriften dieses Teils gelten für die Verarbeitung personenbezogener Daten durch die für die Verhütung, Ermittlung, Aufdeckung, Verfolgung oder Ahndung von Straftaten oder Ordnungswidrigkeiten zuständigen öffentlichen Stellen, soweit sie Daten zum Zweck der Erfüllung dieser Aufgaben verarbeiten, also Justiz- und Strafverfolgungsbehörden. Insofern ist § 53 (Datenheimnis) nicht anwendbar, da diese Regelung nicht für private Stellen vorgesehen ist, sondern für die vorgenannten

Behörden. Immer wieder haben wir Vorlagen bei Verantwortlichen und im Internet gefunden, die sich auf diese in unserem Falle nicht anwendbare Regelung beziehen – und sie werden auch von professionellen Anbietern vertrieben.

Fazit

Mitarbeiter eines Verantwortlichen im Sinne des Datenschutzes sind auch nach der neuen Regelung (DSGVO) zur Vertraulichkeit zu verpflichten. Es hat sich hier nur die Formulierung geändert: Aus „Datengeheimnis“ wurde „Vertraulichkeit“. Inhaltlich gibt es keine wesentlichen Abweichungen.

Auch wenn sie nicht ausdrücklich als Forderungen formuliert sind, die oben aufgeführten Grundsätze des Datenschutzes sind rechtlich bindende (absolut normative) Anforderungen, also ein unumgängliches Muss. Es ist weder für Arbeitgeber noch für Arbeitnehmer verhandelbar, sondern verpflichtend umzusetzen.



50% Zeitersparnis

– so einfach kann Vermieten sein!

jetzt
10%

DDIV-Rabatt
sichern

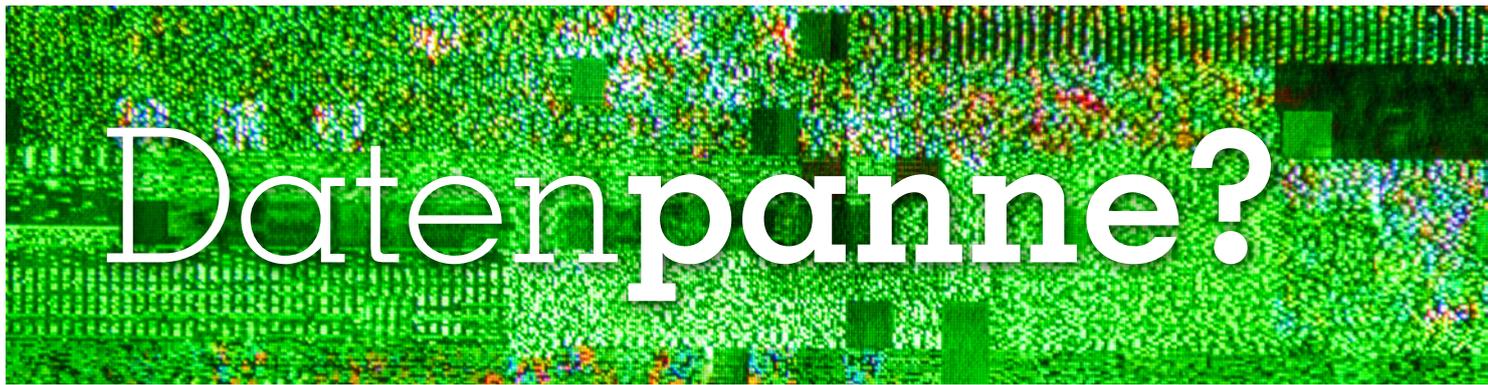
www.immomio.de/DDIV

Erleben Sie das neue **Immomio 2.0** mit noch mehr **Funktionen** und **100% Datenschutzkonformität**.

☎ 040-882 159 896

✉ vertrieb@immomio.de

Immomio



Wann liegt ein Verstoß gegen die DSGVO vor, und was ist zu tun, wenn man ihn bemerkt?

Es ist schnell passiert: Das E-Mail-Programm vervollständigt automatisch das eingegebene Fragment einer Mail-Adresse, ein Klick auf Senden, und schon landet die elektronische Post beim falschen Empfänger. Ist dies schon ein Verstoß gegen den Datenschutz? Muss er gemeldet werden? Wem? Und was muss eine solche Meldung enthalten? Diese Fragen sollte man zügig beantworten können, denn meldepflichtige Verstöße müssen innerhalb von 72 Stunden angezeigt werden.

Art. 33 und Art. 34 DSGVO sehen Meldepflichten für sogenannte Datenschutzvorfälle oder Datenpannen vor. In Art. 33 Abs. 1 S. 1 DSGVO heißt es: „Im Falle einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten meldet der Verantwortliche unverzüglich und möglichst binnen 72 Stunden, nachdem ihm die Verletzung bekannt wurde, diese der [...] zuständigen

Aufsichtsbehörde, es sei denn, dass die Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten voraussichtlich nicht zu einem Risiko für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen führt.“ Art. 34 DSGVO verpflichtet den Verantwortlichen darüber hinaus, die betroffene Person unverzüglich zu benachrichtigen, wenn die Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten voraussichtlich ein hohes Risiko für die persönlichen Rechte und Freiheiten zur Folge hat. Auffallend sind hier die Formulierung „Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten“ und der Begriff „Risiko“.

Was ist ein Datenschutzvorfall?

Nach Art. 4 Ziffer 12 DSGVO liegt eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten dann vor, wenn sie zur Vernichtung, zum Verlust oder zur Veränderung oder zur unbefugten Offenlegung von Daten führt. Alles sehr abstrakt, deshalb einige Beispiele zur Verdeutlichung:

- ▲ **Verletzung der Vertraulichkeit:** Gab es im Unternehmen einen Hackerangriff? Haben in den Büroräumen Unbefugte Akten oder Dokumente gesehen oder gelesen? Wurden Bilder von Mitarbeitern ohne deren freiwillige Einwilligung auf die Homepage oder andere Portale hochgeladen? Wurden versehentlich E-Mails an falsche Adressen versandt oder viele Mail-Adressen offen in cc gesetzt?

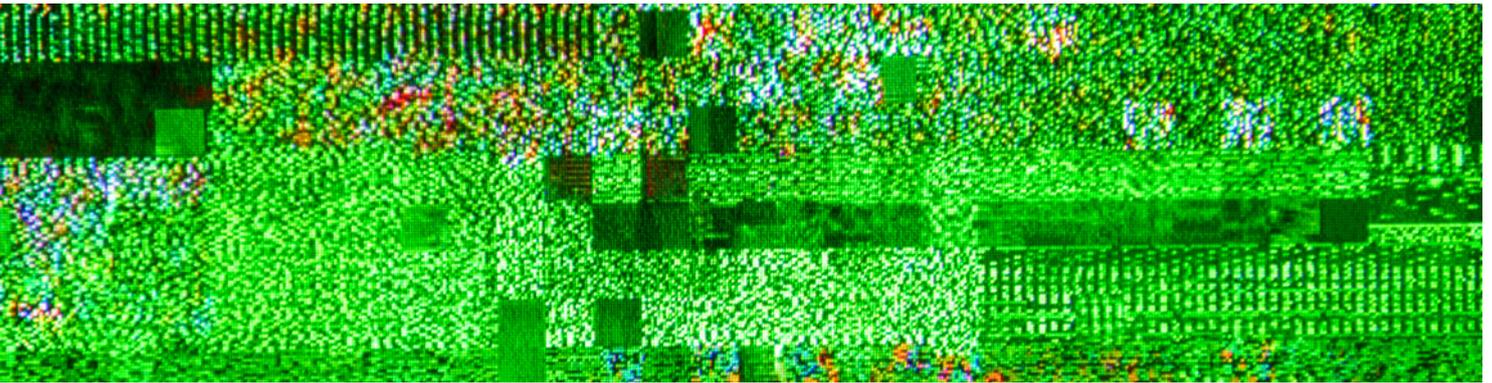
- ▲ **Verletzung der Verfügbarkeit:** Wurde schon einmal ein Mobiltelefon oder auch nur ein USB-Stick des Unternehmens verloren? Sind die Daten darauf verschlüsselt? Sind Datenbanken oder EDV über mehrere Stunden oder Tage ausgefallen?
- ▲ **Verletzung der Integrität:** Wurden versehentlich Daten, z. B. der Heizungsablesung oder zur Lage der Wohnung, geändert?

Wenn etwas derartiges in Bezug auf personenbezogene Daten passiert, liegt eine Verletzung des Schutzes dieser Daten vor, und es besteht grundsätzlich Meldepflicht. Das Gesetz unterscheidet zwischen der Meldung an die Aufsichtsbehörde und der Meldung an die betroffene Person. An die Aufsichtsbehörde muss jeder Datenschutzvorfall gemeldet werden, es sei denn, dass die Verletzung voraussichtlich ohne Risiko für die Rechte und Freiheiten des Betroffenen ist. An die betroffene Person muss ein Datenschutzvorfall gemeldet werden, wenn ein hohes Risiko besteht.

Nach dem Kurzpapier Nr. 18 der Datenschutzkonferenz bedeutet Risiko, dass die Möglichkeit eines Schadeneintritts oder eines Ereignisses, das zu einem Schaden führen kann, besteht. Der Schaden kann materiell, immateriell oder physisch sein. Die Risikoabschätzung geht wie folgt vor:



DIE AUTORIN
KATHARINA
GÜNDEL
Die Fachanwältin für Miet- und WEG-Recht ist in der Kanzlei Groß Rechtsanwälte tätig.
www.gross.team



Im 1. Schritt erfolgt die Identifikation des Risikos. Welche Schäden können für natürliche Personen auf Grundlage der zu verarbeitenden Daten entstehen? Welche Ereignisse können zum Schaden führen? Durch welche Handlungen und Umstände kann es zum Eintritt dieser Ereignisse kommen?

Im 2. Schritt geht es um die Abschätzung der Eintrittswahrscheinlichkeit und

Schwere möglicher Schäden. Zur begrifflichen Abstufung schlägt die Datenschutzkonferenz „geringfügig“, „überschaubar“, „substanziell“ und „groß“ vor. Die Einordnung ist zu begründen, wobei die Art der betroffenen Daten zu berücksichtigen ist. Verletzungen des Schutzes von Daten nach Art. 9 DSGVO, wie Gesundheitsdaten, biometrischen Daten (z. B. Fotos), dürften dabei zu schwereren, also substanzialen oder großen Schäden führen.

Im 3. Schritt erfolgt die Zuordnung zu Risikoabstufungen. Wenn Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere der Schäden geschätzt sind, werden diese in Relation zueinander gesetzt, so führt eine geringfügige Eintrittswahrscheinlichkeit mit geringfügigen Schäden zu geringem Risiko, ein substanzialer Schaden auch bei geringfügiger Eintrittswahrscheinlichkeit zu einem substanzialen Risiko und eine hohe Eintrittswahrscheinlichkeit



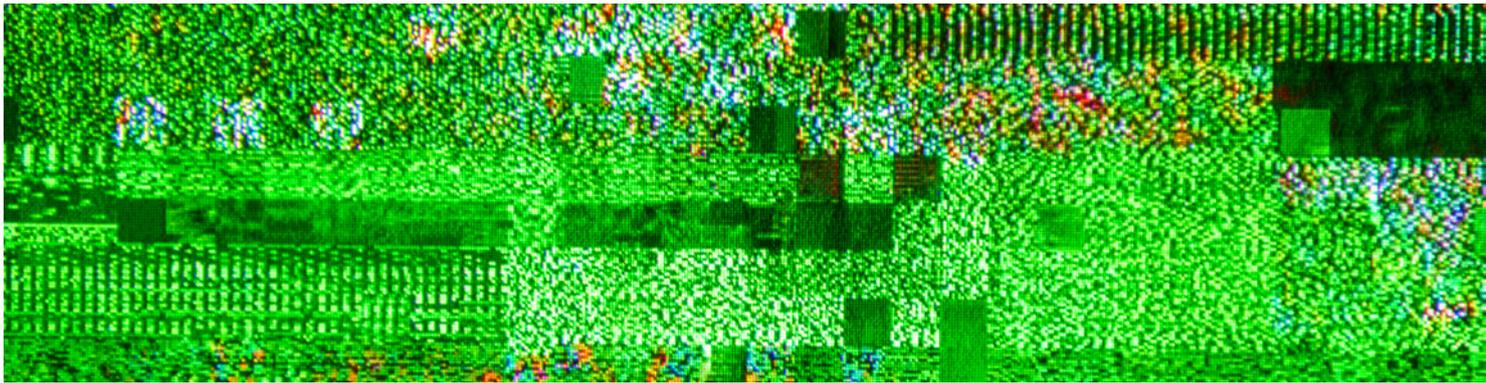
Weil es heute schon 5 vor 12 ist Höchste Zeit für das Schindler Notrufsystem

Bis 2020 müssen alle Aufzüge mit einem Notrufsystem ausgestattet sein. Allerhöchste Zeit, die fachmännische Umrüstung Ihrer Anlage zu beauftragen*. Handeln Sie jetzt und erfüllen Sie alle ab 2020 gültigen gesetzlichen Vorschriften schon heute!

Mehr Infos unter: www.schindler.com/notruf2020

*Beachten Sie, dass bei später Beauftragung erhebliche Wartezeiten anfallen können.





Die zu ergreifenden **Maßnahmen** hängen im Einzelfall von der **Schwere des Schadens** ab.

keit eines großen Schadens zu einem hohen Risiko.

Das richtige Vorgehen

Liegt ein derartiger Verstoß vor, muss zunächst einmal der Verantwortliche im Unternehmen davon erfahren. Er bzw. der Datenschutzbeauftragte muss also informiert werden. Das bedeutet, alle Mitarbeiter eines Unternehmens sind dafür zu sensibilisieren, dass auch schon vermeintliche Kleinigkeiten wie Fehler bei E-Mails oder vorübergehende Ausfälle von Software oder Hardware Datenschutzverstöße darstellen können, die besser zu melden sind als sie zu verschweigen. Über eine Panne informierte Verantwortliche werden gemeinsam mit dem Datenschutzbeauftragten eine Risikoabschätzung vornehmen und Maßnahmen einleiten, die das identifizierte Risiko eindämmen. Die Risikoabschätzung ist zu dokumentieren. Besteht kein Risiko für die Rechte und Freiheiten von Betroffenen, z. B. wenn der vorübergehende Ausfall der EDV behoben ist und keine weiteren Auswirkungen hat als den verzögerten Versand des Newsletters, ist mit dieser Dokumentation auch schon alles getan. Liegt ein Risiko aber vor, wenn z. B. mehrere Mail-Adressen im „cc“ statt im „bcc“ einer E-Mail auftauchen und für jeden Empfänger lesbar sind, ist dieser Datenschutzverstoß an die Behörde zu melden. Diese Meldung muss folgende Informationen enthalten:

- ▲ Kurze Beschreibung der Datenschutzverletzung
- ▲ Angaben zu den Datenkategorien, Anzahl der Datensätze, Kategorien und Anzahl der Betroffenen
- ▲ Namen und Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten
- ▲ Beschreibung der wahrscheinlichen Folgen des Datenschutzvorfalls
- ▲ Beschreibung der Maßnahmen der Behebung des Datenschutzvorfalls und der Eindämmung des Risikos
- ▲ Zeitpunkt der Verletzung bzw. Zeitpunkt der Feststellung der Verletzung
- ▲ Ggf. Angabe, ob und wie Betroffene bereits informiert wurden

Die Meldung an die Behörde muss binnen 72 Stunden erfolgen, nachdem dem Verantwortlichen der Vorfall bekannt wurde. Allerdings muss der Verantwortliche sogenannte TOMs – technische und organisatorische Maßnahmen – getroffen haben, um sofort festzustellen, ob Datenschutzverletzungen vorliegen. Die Frage, wann die Verletzung dem Verantwortlichen bekannt wird, ist immer eine Frage des Einzelfalls. Besteht ein hohes Risiko für einen Schadenseintritt, muss meist auch der

Betroffene informiert werden, und zwar mindestens mit den folgenden Angaben:

- ▲ Namen und Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten
- ▲ Beschreibung der wahrscheinlichen Folgen des Datenschutzvorfalls
- ▲ Beschreibung der Maßnahmen der Behebung des Datenschutzvorfalls und der Eindämmung des Risikos

Ausnahmsweise muss keine Information an den Betroffenen erfolgen, wenn technische und organisatorische Maßnahmen ergriffen wurden, um die Rechte der Betroffenen zu schützen, oder wenn keine Risiken mehr bestehen, weil die Maßnahmen zur Eindämmung erfolgreich waren. Wenn die Benachrichtigung mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden ist, reicht eine öffentliche Bekanntmachung.

PRAXISTIPP

Schaffen Sie in Ihrem Unternehmen ein Bewusstsein dafür, wann ein Datenschutzvorfall vorliegt und wie damit umzugehen ist! Checklisten für die Risikobewertung und Muster für die Meldung von Verstößen sichern das richtige Vorgehen im Falle einer Datenschutzverletzung. Ihr Datenschutzbeauftragter wird Sie dabei unterstützen.

BREITBAND AUSBAU IN DEN KOMMUNEN

Glasfaser ist das Zukunftsmedium. Wir sollten nicht länger auf veraltete Technik setzen. Regionale Netzbetreiber setzen starke Akzente im Breitbandausbau: In Zusammenarbeit mit Wohnungsunternehmen und Kommunen realisieren sie eigenverantwortlich Glasfaserprojekte. Warum dieses Vorgehen vielversprechend ist, erklärt Stefan Tiemann, Geschäftsführer der RFT Kabel Brandenburg GmbH, im Interview.



Herr Tiemann, die RFT Kabel setzt sich seit mehr als 10 Jahren für einen konsequenten Glasfaserausbau ein. Warum?

Es ist schon lange kein Geheimnis mehr, dass die Breitbandentwicklung weit über den gegenwärtigen Bedarf an Datenvolumen hinausgehen wird. Um den Anstieg zu bewältigen, benötigen wir leistungsstarke Kommunikationsinfrastrukturen. Mittlerweile herrscht breiter Konsens darüber, dass nur Glasfasernetze die digitalen Bedürfnisse der Zukunft abdecken können. Das ist erfreulich! Doch über die geeignete Form des Netzausbaus gibt es noch immer unterschiedliche Ansichten. Wir setzen folgerichtig auf Glasfaser, denn alles Andere ist zu kurzfristig gedacht.

Kommunen entscheiden sich häufig für eine Zwischenlösung. Es ist ihnen zwar bewusst, dass Glasfaser das notwendige Zukunftspotential besitzt. Ein entsprechender Ausbau lässt sich jedoch in finanzieller Hinsicht meist nicht realisieren.

Das ist ein beliebtes Argument, doch es ist in sich nicht stimmig. Der reine Glasfaserausbau ist im Vergleich zu anderen Ausbaumethoden

ähnlich teuer. Denn wir dürfen nicht vergessen, dass Zwischenschritte auch erhebliche Kosten verursachen. Hier muss unbedingt ein Umdenken stattfinden. Wer sich schon jetzt für einen FttB- bzw. FttH-Ausbau entscheidet, d. h. glasfaserbasierte Netzanbindungen bis in die Gebäude bzw. in die einzelnen Wohnungen verlegt, holt sich schon heute die Zukunft ins Haus. Unsere Kunden haben das erkannt.

Die RFT Kabel ist im Land Brandenburg aktiv. Welche Projekte verfolgen Sie gegenwärtig?

Ab 2019 wird die RFT Kabel erstmalig alte HFC-Netze überbauen. Beginnen werden wir in unserer Heimatstadt Brandenburg an der Havel. Die Planungen sehen ein hochperformantes FttB-Netz vor, bei dem die Netzstruktur vorsorglich mit Ressourcen für einen sukzessiven FttH-Ausbau ausgestattet wird. Bis Mitte 2020 werden so ca. 9.000 WE an das RFT-Netz angeschlossen. Danach geht es schrittweise weiter, bis schließlich alle rund 40.000 Wohneinheiten über Glasfaser angebunden sind. Das bedeutet, auch wenn unsere verbliebenen HFC-Netze bisher hinreichend Bandbreitenreserven bieten, werden wir diese dennoch zukunftsorientiert aufstellen.

Dem Netzprojekt in Brandenburg an der Havel folgt direkt der FttB-Ausbau in der Stadt Bad Belzig. Bei sämtlichen Planungen haben wir jeweils die gesamte Breitbandentwicklung der Städte im Auge, wie auch den nachträglichen Ausbau unserer Netze von FttB zu FttH. Den Breitbandausbau in Bad Belzig starten wir in Zusammenarbeit mit der Wohnungsgenossenschaft Klinkengrund. Anschließend folgt die Netzanbindung der Wohn- und Geschäftseinheiten der Bad Belziger Wohnungsgesellschaft mbH (BEWOG). Als Partner der Wohnungswirtschaft begleiten wir entsprechende Sanierungen und Umbauten.

Das Interview führte Hanna Schaub.

www.rftkabel.de

RFT
Kabel®

Die digitale Zukunft braucht Standards

Die allumfassende Branchenlösung erfordert einheitliche Arbeitsabläufe und die Kooperationsbereitschaft der ERP-Systemhersteller.

Von Holger Rings, Hamburg

Mittelständische Verwalter stehen vor der Aufgabe, Abläufe und Prozesse zu digitalisieren. Nur so sichern sie ihre unternehmerische Überlebensfähigkeit im immer härteren Verdrängungswettbewerb. Dafür brauchen sie dringende Unterstützung von den Software-Herstellern. Denn die sind aufgrund ihrer Rolle und ihrer Größe dazu prädestiniert, Standards zu setzen und Verwaltern auf dem Weg in die digitale Zukunft ein gutes Stück Arbeit abzunehmen. Dafür braucht es allerdings ein neues Rollenverständnis der ERP-Systemhäuser: Branchenweite Lösungen für digitale Prozesse kann es nur durch gemeinsam entwickelte verbindliche Standards geben, die offen sind für die Anbindung von Speziallösungen.

Im Wettbewerb um Kunden und qualifizierte Mitarbeiter führt für mittel-

ständische Verwaltungen kein Weg an der Strukturierung und Digitalisierung interner Abläufe vorbei. Je schneller, desto besser. Denn nur mit transparenten Angeboten für Kunden, effizienten internen Abläufen für Mitarbeiter und erstklassigem Online- und Mobil-Service für alle Beteiligten können sie ihre eigene Zukunft sichern und junge Kunden gewinnen, die ja die nächste Generation ausmachen.

Aufruf an die Software-Hersteller

Diese Mammutaufgabe alleine den Verwaltungen überlassen zu wollen, wäre zu kurz gedacht. Denn sie brauchen die Unterstützung der erfahrenen ERP-

Systemhäuser. Aktuell sind nämlich nahezu alle Software-Lösungen für Verwalter modular aufgebaut. Mehr oder weniger autarke Programm-Module für die Buchhaltung, Stammdatenpflege oder Eigentümerversammlungen ermöglichen mit Blick auf den aktuellen Bedarf zwar effizientes Arbeiten. Mit Blick auf die Zukunft aber wird eine noch stärkere Vernetzung aller Module erforderlich sein – als Grundvoraussetzung, um Verwalter durch komplexe und modulübergreifende Prozesse wie eine digitale Wohnungsübergabe oder -abnahme zu leiten. Denn hier sind in den aktuellen Software-Lösungen mehrere Module gleichzeitig betroffen. Sachbearbeiter in den

Im Wettbewerb um Kunden und Fachkräfte führt für mittelständische Verwaltungen kein Weg an der Strukturierung und Digitalisierung interner Abläufe vorbei.

Verwaltungen müssen daher selbst genau wissen und stets richtig entscheiden, welche Aufgaben (noch) zu erledigen sind. Sonst wird die Arbeit schnell ineffizient, langsam und fehleranfällig. Eine intelligente – weil vernetzte – Software könnte hier sinnvolle Hilfestellungen leisten: Beispielsweise indem sie bei einer Wohnungsübergabe automatisch darauf hinweist, dass noch Angaben zum neuen Mieter fehlen, der Schimmel im Bad noch entfernt und auch der Handwerker zur Reparatur des Laminatbodens vom Mieter beauftragt werden muss, die Kautions daher noch nicht freigegeben werden kann.

Auch bei Krankheitsvertretungen böte vernetzte Software deutlich mehr Unterstützung als bisher: Die einspringende Vertretung könnte in allen Bereichen jederzeit den aktuellen Bearbeitungsstatus einsehen und dank einer modulübergreifenden „To-do-Liste“ Aufgaben nahtlos übernehmen – ob Buchhaltung oder Handwerker-Beauftragung. Transparenz nach innen und außen ist einer der Schlüssel zum künftigen Erfolg einer Verwaltung.

Von der Digitalwirtschaft lernen

Bei anderen digitalen Anwendungen ist dieser Ansatz bereits Standard: In Online-Netzwerken wie Xing oder Facebook leitet das Programm Neukunden durch die Registrierung. Es teilt kontinuierlich mit, wie vollständig ein gerade angelegtes Profil bereits ist und gibt stetig Empfehlungen ab, welche Schritte noch erforderlich sind, um es zu 100 Prozent zu vervollständigen. So muss auch eine Software für Immobilienverwaltungen in Zukunft funktionieren, wenn sie digital arbeitende Verwalter sinnvoll unterstützen soll.

Der Schlüssel: gemeinsam entwickelte Standards

Eine der Herausforderungen für Software-Hersteller besteht darin, dass nahezu jeder Anwender Standardprozesse wie Wohnungsübergaben anders bearbeitet, manchmal unterscheiden

In vielen Bereichen der Digitalwirtschaft sehen wir den **Trend zur Vereinheitlichung durch Standard** setzende Unternehmen. Nur so kann es **übergreifende und effiziente digitale Prozesse** geben.

sich die Vorgehensweisen sogar unternehmensintern. Nun ist es eine Sache, die Arbeitsabläufe einer Verwaltung zu ordnen und digital abzubilden – dies für eine ganze Branche zu tun, eine andere. Um eine digitale Branchenlösung zu schaffen, müssen aber alle Prozesse branchenweit standardisiert werden – auch Software-übergreifend. Denn ohne Standardisierung gibt es keine effiziente Digitalisierung. Für die Entwicklung dieser branchenweiten Standards brauchen ERP-Systemhäuser den operativen Blick der Verwalter, das Know-how und die Kooperationsbereitschaft der Software-Hersteller sowie die Kompetenz der Verbände der deutschen Immobilienwirtschaft. Denn nur gemeinsam lassen sich Standards definieren, die für alle Seiten sinnvoll sind. Und nur sinnvolle Prozesse werden sich im Markt durchsetzen können.

Partnerschaft für den Wissenstransfer

Erste Ansätze dafür gibt es bereits: In der vom DDIV initiierten Arbeitsgemeinschaft Innovation & Digitalisierung haben sich Systemhäuser wie Aareon AG und DOMUS Software AG zusammengefunden, um über solche Standards zu sprechen. Zusätzlich müssen Verwalter und Verbandsmitglieder ihr Know-how aus dem operativen Geschäft einbringen und so die Systemhäuser in die richtige Richtung leiten. Software-Anbieter müssen den bisherigen Wettbewerbsgedanken weiterentwickeln zu einer Partnerschaft für den Wissenstransfer. In vielen Bereichen der Digitalwirtschaft sehen wir den Trend zur Vereinheitlichung durch Standard setzende Unternehmen wie Google, Amazon und Apple. Nur so kann es übergreifende und effiziente digitale Prozesse geben.

So entstehen letztlich auch Freiräume für veränderte Geschäftsmodelle.

Öffnung für Speziallösungen von PropTechs

In Deutschland herrscht ein harter Verdrängungswettbewerb, und das Wachstum durch neue Kunden ist begrenzt. In den Systemhäusern selbst wird man sich die Frage stellen müssen, wie die Zukunft aussehen soll. Der Schlüssel liegt klar in der Kooperation. Sie wird es auch ermöglichen, Dritthersteller wie die zahlreichen PropTechs standardisiert in die digitalen Prozesse einzubinden und an integrierte Softwarelösungen anzudocken. Junge Start-ups bringen „von unten“ Bewegung in die Immobilienbranche, indem sie sich Spezialthemen widmen, für die es derzeit noch keine (ausreichende) Unterstützung durch Systemhäuser gibt. Als Beispiel sei hier Lift Guardian genannt: eine Sensor-Box, die in jedem Aufzug nachgerüstet werden kann, um wertvolle Daten über Auslastung und Abnutzung von Aufzügen zu erhalten, und die Personeneinschlüsse erkennen kann. Diese und ähnliche Daten von immer mehr smarten Geräten wie Heizkörpern, Garagentoren oder Stromzählern werden in Zukunft stark zunehmen und müssen sinnvoll in eine Verwaltungssoftware integriert werden.

Verwalter haben die Wahl

Und hier kommen die Verwalter wieder ins Spiel: Sie sind es, die durch ihre Nachfrage entscheiden, welche Software-Anbieter sie unterstützen. Mit Blick auf ihre eigene Wettbewerbsfähigkeit und somit ihre Zukunft sollten sie Anbieter wählen, die die Entwicklung branchenweiter Standards fördern und die Standardisierung von Prozessen in ihren Produkten aktiv vorantreiben.

Eine für alles!

Bleibt die Vernetzung der digitalen Infrastruktur ein Wunschtraum?

Wer wünschte es nicht, alles immer bequem aus einer Hand zu bekommen? Die Software eines Anbieters, die alle Prozesse abdeckt und sinnvoll zusammenführt, wäre ein Traum. Als vor Jahrzehnten die ERP-Systeme aufkamen, entstanden große, erfolgreiche Software-Unternehmen, wie zum Beispiel die Aareon AG, die Haufe Group oder die GAP Group. Seither sind viele neue Teilbereiche hinzugekommen, die von spezialisierten Unternehmen abgedeckt werden. Hier sind gut funktionierende, offene Schnittstellen zwischen den Systemen entscheidend.

Die fortschreitende Digitalisierung ermöglicht es zunehmend, Prozesse, die bisher offline oder mit Unterstützung von beispielsweise Excel-Tabellen geführt werden, mit Hilfe innovativer Software abzubilden. Die Vielzahl technologischer Anwendungen hat immer mehr Spezialisten hervorgebracht, die sich auf die Digitalisierung einzelner Prozesse konzentrieren, etwa die Vermietung oder die Kommunikation mit Bestandsmietern.



DER AUTOR
NICOLAS
JACOBI
Geschäftsführer
der Immomio
GmbH



In der Folge haben sich im Markt rund um die angebotenen ERP-Systeme viele Lösungen für digitale Prozesse angesiedelt, die von den klassischen Dienstleistern nicht vollständig abgebildet werden. Viele Kunden dieser Dienstleister wünschen sich, dass solche Lösungen ebenfalls in das ERP-System integriert werden – was jedoch in den meisten Fällen nicht oder nur mit erheblichem Zeit- und Kostenaufwand realisierbar ist. Der Grund: Die meisten neuen Prozesse beziehen sich auf Interaktionen mit unternehmensexternen Nutzern, beispielsweise Mietern, Interessenten oder Handwerkern. Diese können über Cloud-Anwendungen mit Vermietern interagieren, indem sie einen Schaden melden oder einen Besichtigungstermin vereinbaren.

Mehrwert durch Kooperationen

Um ihren Kunden mehr zu bieten, setzen ERP-Anbieter daher auf Partnerschaften mit den digitalen Spezialisten. Die Kooperationen von Immomio mit der Haufe Group, Aareon sowie der GAP Group sind gute Beispiele dafür. Über Schnittstellen können Daten wie etwa die einer zu vermietenden Wohnung aus dem ERP-System in die Vermietungslösung übertragen und Mieterdaten wieder zurückgespielt werden. So lassen sich Arbeitsprozesse im Unternehmen ohne

Medienbrüche abbilden, auch wenn mit verschiedenen Software-Oberflächen gearbeitet wird. Allerdings führt dies unausweichlich zur Bildung sogenannter „Insellösungen“ rund um das ERP-System.

Funktionierende Schnittstellen

Besser wäre es, und das wird auch von vielen Kunden gewünscht, wenn alle Prozesse in einer Arbeitsoberfläche bearbeitet und gesteuert werden könnten. Über moderne Schnittstellen, sogenannte REST-APIs, wäre die Einbindung der Funktionalitäten der meisten Spezialanwendungen in die Arbeitsoberflächen der ERP-Systeme grundsätzlich möglich. Allerdings verhindern derzeit noch die veralteten technologischen Fundamente der ERP-Systeme solche Integrationen. Aufgrund der Komplexität und der langen Entwicklungszyklen der ERP-Systeme wird sich an dieser Situation in absehbarer Zeit wenig ändern. Bleibt also die Erkenntnis: Wer seine Prozesse digitalisieren will, wird in Zukunft nicht darum herumkommen, verschiedene Spezial-Softwares als Ergänzung in das ERP-Universum aufzunehmen. Umso wichtiger ist es daher, dass die Software über funktionierende Schnittstellen mit dem verwendeten ERP-System verfügt. Andernfalls droht redundante Mehrarbeit, und auch die Gefahr von inkonsistenten Datensätzen steigt erheblich an.

Das **intelligente** Gebäude

Ein digitales Assistenzsystem vernetzt Wohnungen und Gebäudetechnik und steigert so die Effizienz der Bewirtschaftung und den Wohnkomfort.

Die Anforderungen an die Entwicklung und Bewirtschaftung von Immobilien verändern sich mit den veränderten Nutzerbedürfnissen und technologischen Möglichkeiten enorm. Im gleichen Maße wie es für Nutzer bzw. Mieter von Immobilien komfortabler und einfacher wird bzw. werden soll, steigt die Komplexität der von Eigentümern oder Verwaltungen zu managenden Prozesse und Anforderungen. In der Folge gilt es, für jedes Gebäude spezifische immobilienwirtschaftliche Aufgaben, energiewirtschaftliche Anforderungen und ein stetig steigendes Volumen zu übermittelnder und zu verarbeitender Daten sinnvoll zusammenzuführen. Wie aber sieht eine solche Lösung für intelligente Gebäude aus?

Intelligente Assistenz für 3 000 Wohnungen

Eine Lösung für den Einsatz in mehrgeschossigen Wohn- sowie Gewerbeimmobilien, die nicht nur im Neubau einsetzbar ist, hat die GETEC media GmbH gemeinsam mit der IOLITE GmbH, einem Spin-Off der TU Berlin, der Berliner facilio GmbH und weiteren führenden Technologie-Partnern entwickelt. Sie kann ohne

invasive Baumaßnahmen oder neu zu verlegende Kabel auch im Bestand nachgerüstet werden. Integriert wurden ausschließlich energieautarke Komponenten ohne Batteriebetrieb, und zwar zunächst in rund 3 000 Wohnungen der Deutsche Wohnen SE in Berlin.

Unter dem Namen MiA, Meine intelligente Assistenz, bietet das System vielfältige Möglichkeiten: Neben der obligatorischen Steuerung von Heizung (im Gewerbe-Umfeld auch Kühlung), Verschattung und Licht in jedem einzelnen Raum dient es auch dem Empfang und Transport der Verbrauchsdaten funkbasierter Wärme-Messeinrichtungen (z. B. Heizkostenverteiler). Generell können Messdaten unterschiedlicher Sparten visualisiert werden.

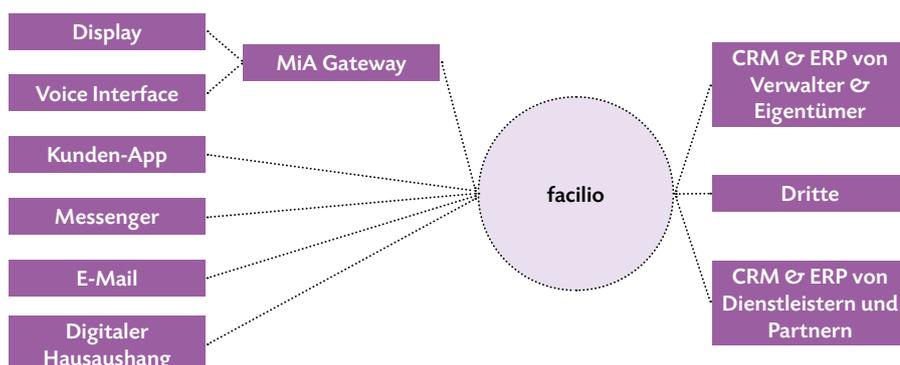
Interaktiver Kommunikationskanal

Mit Hilfe der Anbindung an die Verwalterplattform von facilio steht darüber hinaus ein bidirektionaler Kommunikationskanal zwischen Bewohnern, Hausverwaltung sowie weiteren an Betrieb und Bewirtschaftung der Immobilie Beteiligten zur Verfügung. Meldet ein Bewohner über MiA beispielsweise einen Schaden, kann der Verwalter diesen unter Rückgriff auf sämtliche facilio Lösungen direkt digi-

tal weiterverarbeiten und an die zuständigen Gewerke versenden. Gleichermaßen lassen sich auf diesem Weg Daten digital an den Bewohner zurückspielen. Das spart Zeit und reduziert die Fehleranfälligkeit. MiA fügt sich dabei nahtlos in die Systemlandschaft von facilio ein und lässt sich problemlos in Kombination mit anderen facilio Kommunikationskanälen wie der Kunden-App oder Messenger betreiben.

Mindestens genauso wichtig wie ein großes Leistungsspektrum ist der Schutz der Nutzerdaten. Aus diesem Grund wurden alle Funktionen mit Datensicherheitsexperten der TU Berlin und im Einklang mit aktuellsten Datenschutz-Bestimmungen entwickelt. Um der individuellen Situation eines Eigentümers oder Verwalters möglichst gut gerecht werden zu können, stehen unterschiedliche Ausbaustufen zur Verfügung: Von einer intelligent vorbereiteten Immobilie ohne aktiv ausgeprägte Funktionen bis hin zum vernetzten Ökosystem, in dem unterschiedlichste Dienste verschiedener Anbieter auf einer Plattform gebündelt werden.

Perspektivisch können weitere wichtige Anwendungsgebiete und globale Trends einfach integriert werden. Dazu zählen insbesondere schlüssellose Zugangssysteme oder Video-Gegensprechfunktionen.



DER AUTOR

MAIK WINKELMANN
Leiter des Bereichs Marketing bei der Berliner facilio GmbH, die sich auf digi-

tales Lösungen für den Betrieb und die Bewirtschaftung von Immobilien spezialisiert hat.

Wie man's **richtig** macht

Digitale Schließanlagen erhöhen den Komfort und Wohnwert. Auch Eigentümern und Verwaltung machen sie das Leben leichter – wenn man ein paar mögliche Stolpersteine umgeht.



Eine analoge Schließanlage in Wohngebäuden ist für viele Vermieter immer noch die erste Wahl, wenn es um die Erstausrüstung oder den Ersatz einer bestehenden Anlage geht. Begründet ist dies vor allem in der Vertrautheit mit der Technologie und den gegenüber der Erstanschaffung neuer digitaler Zugangslösungen vergleichsweise niedrigen Kosten. Was viele nicht wissen: Die Total Costs of Ownership, also die Kosten über den gesamten Nutzungszeitraum, fallen bei digitalen Anlagen oft sogar niedriger aus.

Digitale Zugangslösungen für Wohngebäude gibt es bereits seit vielen Jahren,



DER AUTOR
DIPL.-KFM.
ARMIN HEIL
Vorstand der PACO
unlimited AG
www.paco-unlimited.de

erst in jüngster Zeit sind sie durch die steigende Wahrnehmung von PropTechs und digitalen Innovationen für die Branche in den Fokus gerückt. Für viele Vermieter stellen sie nun eine pragmatische Lösung zur Digitalisierung in Wohngebäuden dar. Die Vorteile digitaler Zugangslösungen liegen auf der Hand: mehr Komfort, gelebte Modernität, vereinfachte Verwaltungsprozesse, jahrelange Schließplan- und Erweiterungsflexibilität und vor allem stark erhöhte Sicherheit. Gerade dieser Aspekt auch moderner analoger Schließanlagen wird aktuell durch Internetschlüsseldienste und den einfachen Zugang zu 3D-Druckern stark strapaziert. Hinzu kommt das altbekannte Problem verlorener Generalschlüssel. Im Unterschied dazu stellt der verloren gegangene Generalzugangstransponder einer elektronischen Schließanlage kein Sicherheitsrisiko dar, weil er umgehend gesperrt werden kann. Trotz aller Vorzüge gibt es ein paar Stolpersteine, die man tunlichst umgehen sollte:

Parallele Anologschliebung

Wo elektronische Hauszugänge erstmalig zum Einsatz kommen, wird der neuen

Technologie häufig noch nicht so recht getraut. Was, wenn der Strom ausfällt? In der Folge wird oft die bestehende Anologschliebung lediglich um eine digitale ergänzt. Das trägt zwar den Ansprüchen an Komfort und Modernität Rechnung, die Sicherheit bleibt aber auf der Strecke. Dabei ist das Misstrauen gegenüber der Technologie unbegründet, denn das Risiko eines Stromausfalls lässt sich technisch eliminieren. Erfahrene Anbieter und langjährige Marktakteure wissen, wie's geht. Es gibt also keinen Grund, die mit einer digitalen Anlage hinzugewonnene Sicherheit durch eine parallele Anologschliebung außer Kraft zu setzen.

Technologiewechsel des Anbieters

Investitionsschutz ist wichtig. Im Zuge der Digitalisierung sind die Märkte derzeit stark in Bewegung: Produkte werden neu eingeführt und sind nach kurzer Präsenz bereits technisch überholt. Wie stellt man sicher, dass eine elektronische Zugangslösung sich auch nach Jahren noch erweitern lässt? Wo Investitionsschutz anbieterseitig ernstgenommen wird, wird man auch 15 Jahre nach dem

Connect now.

Zukunftssicher vernetzt.

Einbau noch Erweiterungen für Anlagen zu aktuellen Listenpreisen bekommen. Aber es gibt eben auch Anlagen, für die der Hersteller, wie es im Analogbereich üblich ist, alle paar Jahre die Technologie wechselt und Produkte auslistet oder nur noch sehr teuer anbietet.

Fehlende Prioritäten

Preistreiber bei digitalen Zugangslösungen ist oft die Annahme, man müsse alle Schließungen in einem Objekt digital ausstatten. Das ist zwar möglich und bietet im Sinne der Idee „ein Transponder für alles“ auch viel Komfort. Als Vermieter sollte man jedoch Prioritäten setzen und dem Budget entsprechende Ziele definieren. An erster Stelle steht die Sicherung nach außen: Haupteingang, Nebeneingänge und ggf. Zugänge aus Tiefgaragen. An zweiter Stelle stehen die Technikräume und sensible, schützenswerte Bereiche wie Heizungsanlagen, Aufzugmaschinenräume oder Hausanschlussräume. Hier geht es um die leichte Zugänglichkeit für Hauswarte und Wartungsfirmen. Als Drittes kommen Türen zu Gemeinschaftsflächen wie Kellerflure, Gemeinschaftsräume, Waschküchen, Fahrradräume etc., um dort Vandalismus oder Verunreinigungen zu verhindern. Nachrangig sind die Wohnungstüren. Sinnvoll ist ihre Ausstattung nur, wenn es beispielsweise um barrierefreie Zugänge in Spezialimmobilien wie Seniorenheimen geht oder wenn Wohnungsnutzer selbst für den Komfortgewinn aufkommen – allerdings auch in Immobilien mit hoher Fluktuation wie Studentenwohnheimen oder Boarding-Houses: Von Mietern nicht zurückgegebene Transponder werden einfach gesperrt und der Nachmieter erhält einen neuen.

Die Know-how-Falle im Unternehmen

Viele Anbieter legen die Verwaltung der digitalen Anlage in die Hand der Vermieter, andere betreiben die Rechteverwaltung aktiv als Dienstleistung und hosten die Verwaltungssoftware in einer Cloud-Umgebung. Nur selten muss an solchen Schließanlagen mal etwas geändert werden. Und so kommt es leider vor, dass sich plötzlich niemand mehr erinnert, wie man den Transponder nun sperrt oder den Schließplan ändert. Wer hier auf die Dienstleistung des Herstellers setzen kann, ist klar im Vorteil, weil im Falle eines Falles ein Ansprechpartner alle notwendigen Schritte einleitet und entsprechende Anleitung gibt.



Die smarte Funklösung Minol Connect macht die Abrechnung für Sie ab sofort genauer, einfacher und sicherer denn je. Dank offenem Übertragungsstandard LoRaWAN™ sind wir bereit für alle vernetzten Anwendungen der Zukunft.

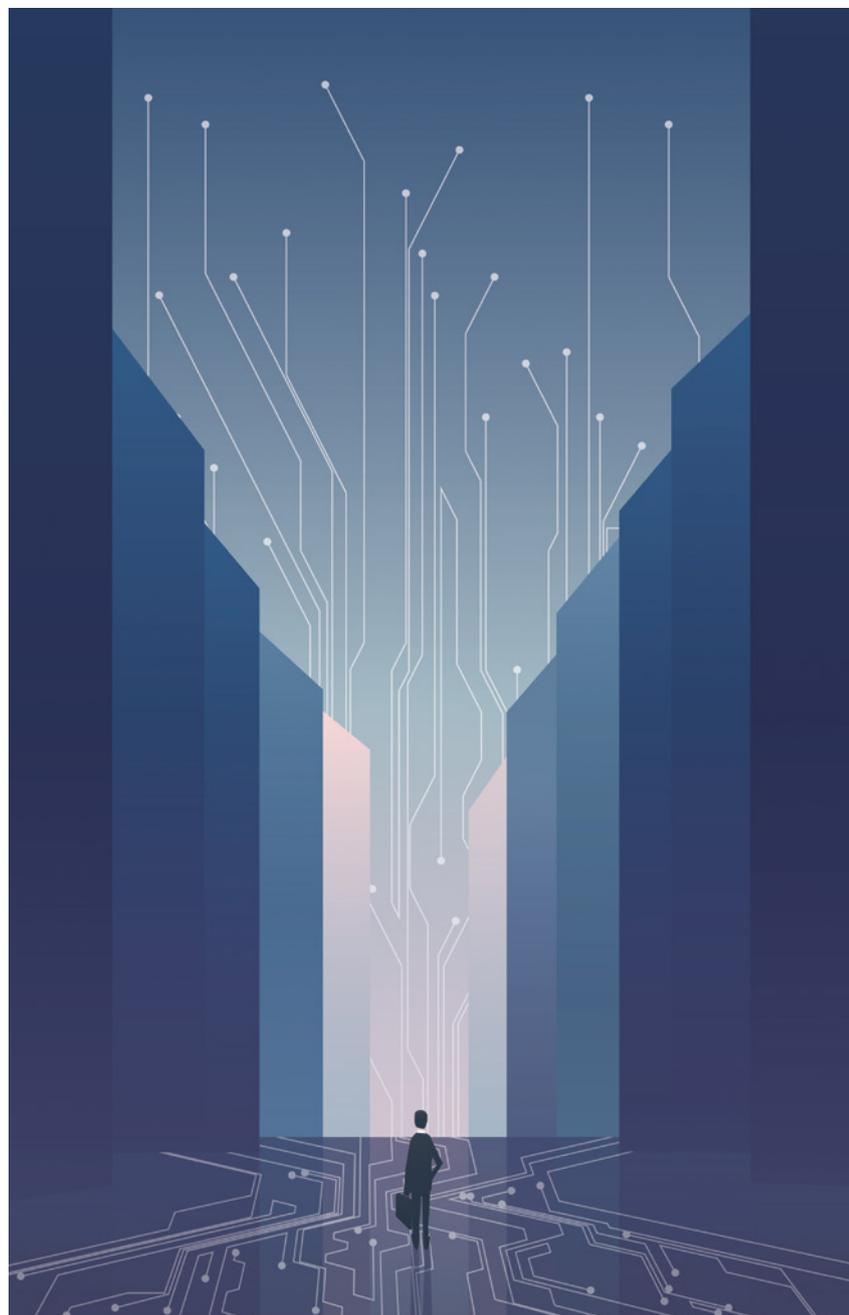
Sind Sie bereit für den nächsten Schritt?

minol.de/connect

 **Minol**

Die Messdienstleistung wird digital

Pilotprojekte in Rüsselsheim und Berlin zeigen Chancen und Perspektiven innovativer Funktechnologien.



Eine einheitliche Infrastruktur vernetzt Smart Metering, Smart Home, Smart Building und Submetering über das Smart-Meter-Gateway – so können sämtliche Verbrauchsdaten automatisch übermittelt und verarbeitet werden, und es entsteht eine umfassende Datenbasis als Grundlage für die Entwicklung und das Angebot intelligenter Anwendungen und Services.

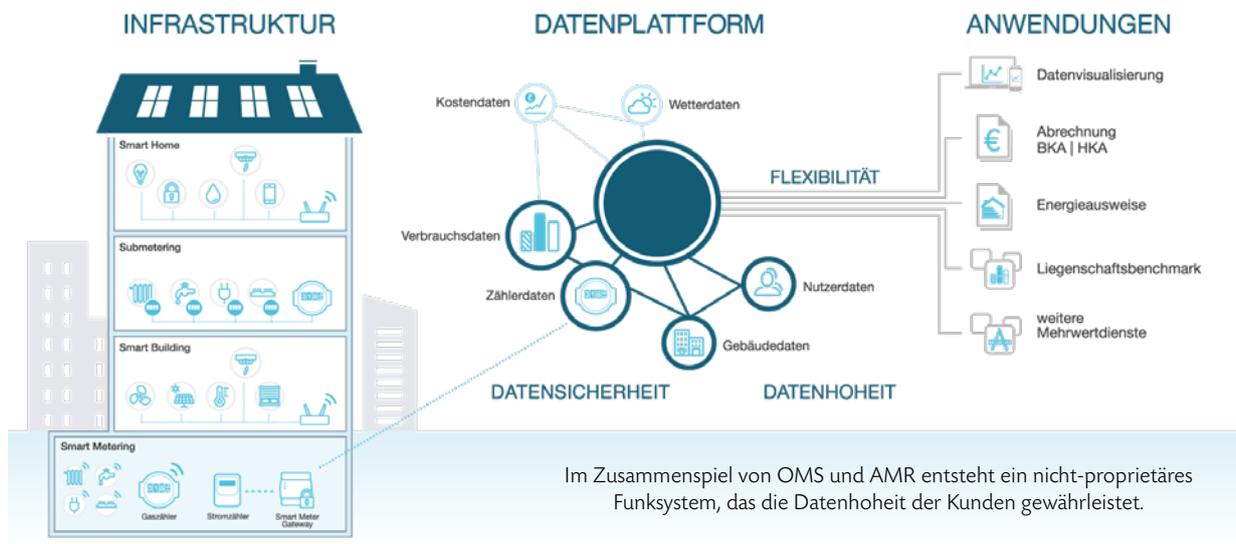
Ermöglicht wird digitalisierte Messdienstleistung durch für OMS-zertifizierte Geräte (Open Metering System) und AMR-Funktechnologie (Automatic Meter Reading). OMS-zertifizierte Geräte ermöglichen dank offener Funkstandards die Datenübertragung zwischen unterschiedlicher Hardware. AMR sorgt für die automatische und verschlüsselte Funkübertragung der Verbrauchsdaten von Wärme und Wasser aus den Liegenschaften. Im Zusammenspiel entsteht ein nicht-proprietäres Funksystem, bei dem der Kunde jederzeit Herr über seine Daten bleibt. Wird zudem die Übermittlung der Verbrauchsdaten gemeinsam mit den Daten der Energielieferung über ein Smart-Meter-Gateway gebündelt, können Ablesung und die Erstellung der Heiz- und Betriebskostenabrechnung erheblich beschleunigt werden. Die durchgängig elektronische Übertragung mit integrierter Validierung der Daten stellt zudem eine erhöhte Datenqualität über den gesamten Prozess sicher.

Digitalisiert und automatisiert in die Zukunft

Von dieser Technologie profitiert heute schon die Berliner Gewobag Wohnungsbau-Aktiengesellschaft. Für



DER AUTOR
CORNELIUS
NAPP
Leiter Marketing
KALORIMETA
GmbH



sie stattet KALO seit Ende 2018 rund 18 000 Wohneinheiten mit modernster AMR- und OMS-Technik aus. Die Vorteile des so entstehenden Funksystems lassen sich am Beispiel der Erstellung der Heiz- und Betriebskostenabrechnung aufzeigen: Es ermöglicht die vollautomatische Übertragung der Verbrauchsdaten in das KALO-Netzwerk, wo sie vielfältigen Plausibilitätsprüfungen unterzogen werden. Anschließend werden Ergebnismitteilungen erstellt, die über eine gemeinsam genutzte Datenplattform automatisch in das System der Gewobag eingespielt werden. Dort kann dann direkt die Erstellung der finalen Heizkostenabrechnung erfolgen. Der automatisierte Prozess zeichnet sich nicht nur durch seine Effizienz aus, sondern erhöht auch die Datenqualität. In Kombination mit den verschiedenen Plausibilitätsprüfungen wird eine schnelle Erstellung der Abrechnung erreicht, die vor allem auch rechtssicher ist.

Darüber hinaus hat die Datenplattform weitere Funktionen: Sie zeigt den Montage- und Gerätestatus der Mess- und Erfassungstechnik an und beauftragt ggf. automatisiert den technischen Kundendienst. Alle Daten, die zwischen den Unternehmen über die Datenplattform ausgetauscht werden, sind verschlüsselt und damit sicher. Der Einsatz der Datenplattform und die Datenhoheit des Kunden bieten vielfältige Vorteile. Auf Basis der erhobenen Daten können gemeinsam neue intelligente Anwendungen entwickelt

werden, die Kunden Mehrwert bieten. Gleichzeitig erhält die Gewobag die Flexibilität, eigene Anwendungen zu entwickeln, zum Beispiel Mieterportale oder Apps.

Interoperable Mess- und Kommunikationsinfrastruktur

Dass auch die spartenübergreifende Datenbündelung nicht nur Zukunftsmusik ist, zeigt sich derzeit in Rüsselsheim, wo KALO das Know-how der Schwesterunternehmen aus der noventic group nutzt. Dort baut die Allegron-Gruppe, ein Bad Emser Immobilienentwickler, die frühere Hewlett-Packard-Zentrale zur Wohnimmobilie um und stattet sie mit zukunftsweisender, interoperabler Mess- und Kommunikationsinfrastruktur aus. Mit der digitalen Lösung erhalten Wohnungsnutzer hier regelmäßig Auskunft über ihren Energieverbrauch, und zwar unterjährig und direkt, nicht wie bisher im Jahresrückblick und verbunden mit zahlreichen Ableseterminen. Dazu werden spartenübergreifend die Verbrauchsdatenerfassung und die Abrechnung über ein Smart-Meter-Gateway des strategischen Partners PPC gebündelt. Das Unternehmen erhielt Ende 2018 als erster Hersteller die gesetzlich vorgeschriebene Common Criteria-Zertifizierung des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik.

Auf Basis dieser Informationen visualisiert die von der noventic-Tochter Keep-Focus eigens entwickelte App „Cards“ das Verbrauchsverhalten der Nutzer. Durch

kontinuierliche Darstellung des eigenen Verbrauchs und Benchmark-Sets zu Vergleichswerten aus dem Wohnquartier soll die App zum sparsamen Umgang mit Energie motivieren.

Die hochverfügbare und sichere Kommunikationsinfrastruktur kann aber noch mehr: Neben Smart-Home- und Smart-Building-Diensten lassen sich auch Ambient-Assisted-Living-Angebote kostenneutral einbinden und ebnen so dem Einsatz sogenannter Wohnassistenzsysteme für Ältere und Menschen mit Behinderung den Weg.

Den Blick in die Zukunft richten

Die Beispiele aus Berlin und Rüsselsheim zeigen neue Perspektiven der digitalisierten Messdienstleistung auf, die der Wohnungswirtschaft zahlreiche neue Möglichkeiten eröffnen: Es geht nicht mehr nur um die Effizienz der unternehmensinternen Prozesse, sondern auch um die Erweiterung der Angebote für Eigentümer und Mieter, letztlich um die Steigerung der Wohnqualität. Dass dies nicht allein das Thema der Zukunft großer Verwaltungsunternehmen ist, macht die im Dezember 2018 verabschiedete EU -Energieeffizienzrichtlinie (EED) mehr als deutlich. Wird damit ab Oktober 2020 fernauslesbare Messtechnik beim Neueinbau Pflicht und auch die regelmäßige unterjährig Information über Verbrauchswerte, sind AMR und die App zur Visualisierung der Verbrauchsdaten schon heute soweit, diese gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen.

Im Zuge der Digitalisierung fahren Aufzüge ins Internet, sie kommunizieren und liefern Betreibern sämtliche Informationen rund um die Anlage. Dies dient zum einen der präventiven Wartung. Zum anderen wird der Aufzug zum Kommunikationsmedium. Ermöglicht wird das alles durch die Plattform Schindler Ahead. Ein Element dieser digitalen Plattform ist die DoorShow. Sie projiziert mithilfe eines netzwerkfähigen Projektors Bilder und Videos auf die Schachttüren. Sie lassen sich so für Informationen, aber auch für Werbezwecke nutzen. Wird die Werbefläche vermietet, kann der Aufzug über die Werbeeinnahmen refinanziert werden. Als weitere Services laufen bei Schindler das CommBoard und das Actionboard über die Plattform. CommBoard, ein digitales schwarzes Brett neben dem Aufzug, informiert Bewoh-



Aufwärts in die Zukunft

Künstliche Intelligenz und das Internet of Things machen Aufzüge zu modernen Kommunikationsmedien, die sich sogar selbst beobachten.

ner und Besucher über alles Wissenswerte rund um den Aufzug und das Gebäude. Mit dem Actionboard können Betreiber an jedem Ort der Welt in Echtzeit auf die Aufzugsdaten zugreifen und haben im Blick, ob die Anlagen laufen, ein Techniker vor Ort ist oder eine Wartung ansteht.

Probleme im Voraus erkennen

Im Vergleich zum bisher bekannten Remote Monitoring werden nun detailliertere und gezieltere Informationen über die gesamte Anlage über Sensoren gesammelt und mit der Cloud-basierten Software von General Electric analysiert und verarbeitet. Das System erkennt sich anbahnende Pro-

gehörige App geht noch einen Schritt weiter: Indem sich autorisierte Gebäudenutzer über Smartphone oder Tablet identifizieren, stellt das System den Aufzug schon beim Betreten des Gebäudes bereit und leitet den Bewohner auf dem kürzesten Weg zum Ziel. Über ein stationäres Terminal in der Wohnung oder per App können Bewohner mit ihren Besuchern am Eingang per Videochat kommunizieren und mit Klick auf die Einladungstaste die Tür öffnen. Gleichzeitig weisen sie damit den richtigen Aufzug zu, der Besucher automatisch in die richtige Etage bringt. Für Besucherverwaltungen von Büromietern ist das ebenfalls möglich.

bleme und Störungen im Voraus und verhindert Ausfälle, weil die Software die zuständigen Techniker automatisch informiert und eine präventive Wartung auslöst.

Schneller ankommen

Um Nutzer insbesondere in größeren Gebäuden mit mehreren Aufzugsanlagen schneller ans Ziel zu bringen und den Betrieb effizienter zu gestalten, kommt bei Schindler eine Zielrufsteuerung zum Einsatz. Über sie gibt man schon vor dem Betreten der Kabine seine Wunschetage an. Personen mit dem gleichen Ziel wird derselbe Aufzug zugewiesen. Durch diese Vermeidung von Zwischenstopps wird die Anlage besser ausgelastet. Die dazu-



DER AUTOR
JAN STEEGER
Schindler
Deutschland



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

Verband der Immobilienverwalter Berlin-Brandenburg e. V.

Neue Grünstraße 9 • 10179 Berlin
Tel. 030-27907090
info@vdivbb.de
www.vdivbb.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.

Gneisenastraße 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:
Dorotheenstraße 144 •
22299 Hamburg
Tel. 040-69691168
Geschäftsstelle

Mecklenburg-Vorpommern:
Zur Steinbeck 1 • 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
Arabellastraße 17
81925 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:** Christoph Bubmann, Moritz Ertl, Slaven
Grizelj, Katharina Gundel, Sebastian
Harrand, Armin Heil, Nicolas Jacobi,
Martin Kaßler, Maximilian Kruschewsky,
Dr. Ilonka Kunow, Ralf Michels, Cornelius
Napp, Marion Quaa-Reinhard, Holger
Rings, J. Bernd Schneider, Jan Steeger,
Prof. Dr. Frank Weiler, Maik Winkelmann

Anzeigenleitung: Susanne Meier
Tel.: +49 89 419694-82
smeier@avr-verlag.de

**Art Direction und
Bildredaktion:** Patricia Fuchs

Grafik: Anna Spinnen-Riemath

Composing: Udo Karohl, Stefan Samabor

Titelbild: © piick / 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 einge-
sandtes Redaktionsmaterial übernimmt der Verlag keine Haftung.

© AVR GmbH 2019

27. DEUTSCHER VERWALTERTAG 12 | 13 SEPTEMBER 2019 ESTREL BERLIN

NOCH MEHR NETZWERKEN:

Warm-up-Veranstaltung am 11. September 2019 im
Fußballstadion des Kultvereins 1. FC Union Berlin



FÜR ALLE, DIE MITREDEN WOLLEN.

JETZT ANMELDEN ZUM GRÖßTEN BRANCHENEVENT DES JAHRES
WWW.DEUTSCHER-VERWALTERTAG.DE



ESSENZIELLE THEMEN IN PANELS, VORTRÄGEN UND FACHFOREN:

Beschlussvorbereitung und -formulierung | Obacht bei der
Sondereigentumsverwaltung | Rechtssichere Modernisierungs-
ankündigung | Mietminderungsquoten im Spiegel der Recht-
sprechung | Aktuelle WEG- und Mietrechtsprechung | Zukunft
der E-Mobilität in deutschen Städten | Brand- und Bestands-
schutz im Gebäude | Strategien für Eigentümerversammlungen |
Baumaßnahmen im Wohnungseigentum | Forderungsmanage-
ment und Räumung | Haftung von Immobilienverwaltungen

HOCHKARÄTIGE REFERENTEN:

Freuen Sie sich auf Prof. Dr. Klaus Bogenberger, Steffen Groß,
Prof. Dr. Martin Häublein, Michael Juch, Carsten Küttner,
Prof. Dr. Arnold Lehmann-Richter, Dr. Klaus Lützenkirchen,
Dr. Karin Milger, Hermann Scherer, Anne Schlosser, Dr. Jan-Hendrik
Schmidt, Helge Schulz, Raphael Stenzhorn, Dietmar Strunz,
Stephan Volpp



Dachverband Deutscher
Immobilienverwalter e.V.