

Effizient durch BFW Qualitätsmanagement

Fördermitglied InRaCon hilft Verwaltern bei der Zertifizierung

BFW Verwalter wollen und sollen sich positiv vom Markt abheben. Qualitätsmanagement ist ein Schritt, den erste Verbandsmitglieder mit Hilfe von Fördermitglied InRaCon bereits vollzogen haben. Das Qualifizierungspaket der in Eschenlohe ansässigen International Rating and Consulting GmbH passt auch auf kleine Verwaltungsunternehmen.

Erstaunliches wusste Ulrich Evertz aus Mönchengladbach zu berichten, der sich als eines der ersten BFW Mitglieder zertifizieren ließ. Seitdem Qualitätsmanagement eingeführt wurde, haben sich Suchzeiten für Dokumente von 20% auf 3% der Gesamtarbeitszeit im Unternehmen verringert. Einheitliche Arbeitsgrundlagen, die Transparenz und das Rückverfolgen aller Prozesse von jedem Arbeitsplatz aus sind dafür ausschlaggebend. Auch Ulrich Döring aus Sprockhövel bestätigte, dass durch solch interne Effizienz deutlich weniger Fehler entstehen und so gut wie nichts vergessen wird.

„Die meiste Zeit verlieren Verwalter mit Suchen“, weiß InRaCon Geschäftsführer Jörg Wirtz. „Gelingt es, durch Qualitätsmanagement Suchzeiten auf ein Minimum herunterzufahren und Doppelbearbeitungen zu vermeiden, spart das bis zu einem Viertel der Arbeitszeit. Ob Schadensregulierung oder Schlüsselverwaltung – jeder hat Zugriff, kann

dort weiterarbeiten, wo der andere aufgehört hat. Auch Ausfalltage lassen sich so unproblematisch überbrücken“, erläutert Wirtz die Vorzüge des flexiblen Systems.

Das führt von einer vor allem für Kleinstunternehmer oder Gründer geeigneten Grundqualifizierung als Qualifizierter Verwalter BFW über eine Aufbauqualifizierung zum



Geschafft: glückliche Verwalter

Zertifizierten BFW Verwalter nach ISO 9001. Bestehende größere Unternehmen können auch gleich diese Stufe wählen. Regelmäßiges Audit sichert das erreichte Niveau und passt es an die laufende Entwicklung an. Ein Qualitätshandbuch gilt als Leitfaden.

InRaCon Spezialisten checken mit den Geschäftsführungen die Bedingungen im Unternehmen, in Seminaren werden mit den

Beschäftigten die notwendigen Änderungen trainiert. Hauseigene Software wird angepasst. Als Gemeinschaftslösung soll bald die über die neue BFW Software Genossenschaft angebotene Verwaltungssoftware perfekt-Run Bestandteil des Qualitätsmanagements werden. „Eine Vernetzung bietet sich an. Kontakte sind schon hergestellt“, meint Wirtz.

Konditionen und Preise für das Qualifizierungsprogramm sind – abhängig von Unternehmensgröße und Maßnahmen – für BFW Mitglieder gestaffelt. Wirtz nennt ein Beispiel: So kostet das grundlegende Beratungspaket für kleine Unternehmen weniger als 2000,- €. „Schon das Musterhandbuch anzupassen und neuralgische Punkte aufzuspüren, bringt viel“, versichert er. „Wir haben inzwischen viel Know How in der Branche gesammelt, können bei der Weitergabe aus dem Vollen schöpfen.“

Deshalb wünscht sich Wirtz, dass nach positiven Erfahrungen der Wegbereiter mehr Verwalter professionelle Unterstützung annehmen und Qualitätsmanagement einführen. So ließe sich die Zusammenarbeit mit dem Verband – und seinem BFW-Kooperationspartner – intensivieren. Auf dem BFW Immobilien Kongress im Mai in Berlin will Wirtz sein Angebot einer größeren Zahl von Verwaltern schmackhaft machen. B.E.

Werte in der Diskussion: Glaubwürdigkeit

BFW Präsident Thomas Meier stellt die in Workshops erarbeiteten Werte und Handlungsgrundsätze für den Verband vor.

Schon linguistisch hat das Wort Glaubwürdigkeit eine besondere Bedeutung. Es geht um den Glauben und um die Würde. Wie ist es bestellt um diesen Wert in unserer Gesellschaft? Wir Verwalter müssen und wollen uns fragen lassen, wie wir es mit unserer Glaubwürdigkeit halten. Und wenn ich mich als Individuum betrachte, wie steht es mit meiner eigenen Würde und dem Glauben? Sind was ich denke, sage und sich daraus ergebende Handlungen wirklich aus einem Guss? Oder denke ich für mich, sage was die anderen gerne hören wollen und verhalte ich mich dann mal so und mal so? In diesem Zusammenhang gefällt mir folgendes Wortspiel:

Die Kunst des DenkSprechens und des HörVerstehens.

Als Verband verstehen wir unter Glaubwürdigkeit: Bei uns stimmen Wort und Tat überein! Für das tägliche Leben bedeutet das: Wir sind

ehrlich im Umgang mit uns selbst und mit anderen. Wir stehen zu unseren Aussagen und handeln verbindlich danach.

Wenn Sie bitte mal das Wort Wir durch Ich ersetzen, werden Sie feststellen, dass dieser Wert sich problemlos übertragen lässt. Vorausgesetzt, ich will diesen Wert für mich auch tatsächlich leben. Ist das nicht spannend? So einfach funktioniert im Übrigen auch Qualitätsmanagement. Nur mit der konsequenten Umsetzung eines Wortes oder Wertes können wir als Verband, als Unternehmer und als Mensch Qualitätsmanagement aktiv gestalten. Das verstehen wir unter Qualität der Begegnung. Ein herausragendes Thema für uns alle! Ich hoffe, ich kann Ihnen Lust auf mehr machen und mit Ihnen ins Gespräch kommen. Lust vielleicht auch, sich mit dem Thema Wertemanagement für sich und Ihr Unternehmen zu beschäftigen. Ich freue mich auf Ihre Meinungen!

Thomas.Meier@immo-pfeuffer.de

Münster wird zum Muss

Münsteraner Verwalterkonferenz vom 19.-20.1. bestens nachgefragt und hochaktuell

Der Orkan Kyrill konnte die Top-Branchenveranstaltung nicht ins Wanken bringen. Auch wenn viele unerschrockene BFW Verwalterinnen und Verwalter, Branchenkollegen und Referenten angesichts stillgelegtem Bahnnetz und gesperrter Straßen die westfälische Universitätsstadt nur auf Umwegen erreichten: Freitagmittag war der Europasaal im Hotel Mövenpick mit 270 an neuestem Wissen Interessierten gefüllt. „Spannende Themen und Austausch unter Freunden“, so kündigte Präsident Thomas Meier die BFW Auftaktveranstaltung für 2007 an. WEG Novellierung und Teilungserklärung zogen sich als roter Faden durchs zweitägige Fachprogramm.



Als endlich draußen kurz die Sonne schien, waren alle da.

Recht zum Ersten: WEG Novellierung

Überrascht, mit welcher Vehemenz die Novellierung letztlich vorangetrieben wurde, zeigte sich RA Horst Müller aus München, der die Neuerungen vorstellte. Da das WEG nach abschließender Beratung im Rechtsausschuss am 13. Dezember 2006 bereits einen Tag später durch den Bundestag ging, hatten die Abgeordneten keine gültige Fassung vorliegen. Die steht noch aus. Nach Veröffentlichung im Bundesgesetzblatt erwartet Müller das Inkrafttreten zum 1. Juni. Bestätigt ist der Wille des Gesetzgebers, durch neue Beschlusskompetenzen die Willensbildung der Eigentümergemeinschaften zu erweitern und ihrer Teilrechtsfähigkeit Rechnung zu tragen. Neu sind der Verband der Eigentümer und Regelungen zur Vertretungsmacht des Verwalters als Organ des Verbandes. § 27 formuliert die neue Funktion des Verwalters. Interessante Veränderungen bietet der § 10 mit Regelungen zu Öffnungsklauseln in der Gemeinschaftsordnung und dem Führen eines Beschlussbuches. Bei Abstimmungen zu baulichen Veränderungen schreibt der Gesetzgeber

künftig die doppelte qualifizierte Mehrheit vor, was noch zu definieren wäre. Beim Führen eines Beschlussbuches hätte man sich offensichtlich an der Vorstellung eines ledergebundenen Folianten mit Gänsekiel orientiert, kritisierte Fachanwalt Rüdiger Fritsch. Moderne EDV-Varianten mit Standardmustertexten würden derzeit vorbereitet. Künftig sollten alle Beschlüsse sofort eingetragen werden, weil sie die Regelungen in der Eigentümergemeinschaft dokumentieren. Eigentümern muss Einsicht gewährt werden. Wird die Beschlusssammlung falsch geführt, kann der Verwalter bei Schäden haftbar gemacht werden. Eine Podiumsdiskussion mit Experten des Wohnungseigentumsrechts beleuchtete Auswirkungen der Novelle auf die Verwalter. Problem war u.a. die „Janusköpfigkeit“ der Eigentümer als Verband und Gemeinschaft. Wann sind sie was? Prof. Florian Jacoby von der Uni Bielefeld prophezeite fürs Jahresende ein erstes Änderungsgesetz.



Experten des WEG Rechts stehen auf dem Podium Rede und Antwort

Recht zum Zweiten: Teilungserklärung

Öffnungsklauseln nach karibischer Nacht seien „schwer verdaulich“, so Prof. Dr. Stefan

Hügel, Notar in Weimar, zu seinem Thema. Diese generell in der WEG Novelle zu verankern, sei nicht aufgegangen, nur partiell. Die Klauseln beruhten auf einer Vereinbarung, ihren Anwendungsbereich sollte die Eigentümergemeinschaft selbst entscheiden. Weil Änderungsbedarf nicht absehbar ist, sollten sie allgemein gehalten und Mehrheiten realistisch festgelegt werden.



Elzer auch in der Pause ausgebuht

Die Umwandlung von Gemeinschafts- und Sondereigentum sei „Bauträgerrecht“, die Abgrenzung kompliziert und im Gesetz nicht klar, meinte Dr. Oliver Elzer, Amtsrichter aus Berlin. Das führe in der Praxis zu kuriosen Sachverhalten. „Aber Sie müssen diese Begriffe beherrschen!“ appellierte er. Sondereigentum sei zugewiesen, im Zweifel sei dann alles andere Gemeinschaftseigentum, gab Elzer den Verwaltern gedankliche Hilfestellung.

Wolfgang Schneider, Rechtspfleger aus Duisburg, erklärte die besonderen Regelungen für Eigentümergemeinschaften beim Grundbuch. Wie ist angesichts ihrer Verbandseigenschaft Immobilienerwerb zu sehen? Verwalter könnten im Namen des Verbandes Immobilien erwerben. Nachweis dafür: Verwalterbestellung und Ermächtigung durch Mehrheitsbeschluss. Insgesamt sei das ein „neues Terrain, auf dem noch dicke Bretter zu bohren sind.“

So sehe ich die Tagung

Maik Stockmann, ista Essen: Der BFW ist ein interessanter Verband, mit dem wir erfolgreich zusammenarbeiten. Mit ista comfort bieten wir seit neuestem auch integrierte Abrechnung. Darüber kommen wir hier ins Gespräch.

Gaby Rose, Sprockhövel: Ziemlich groß, dazu fachlich an jedem Tag etwas Neues.

Arno Thönes und Peter Schuppert, Lüdenscheid: Tolle Mischung, wichtige Schwerpunkte. Alles lebt von guten Referenten, bei denen kein Augenzufallen möglich ist.

Alexandra Adorf, Münster: Sehr spannend, weil ich neu im WEG Bereich bin.

Kerstin Stenmanns, Radevormwald: Ich bin wieder hier, weil es einfach eine qualitativ hochwertige Sache ist.

Dr. Oliver Elzer, Berlin: Cool!

Von Mietrecht und Elftem Gebot

Dr. Olaf Riecke, Hamburger Amtsrichter, zitierte mit Lust den Ausspruch Mietrecht und Arbeitsrecht seien Fortsetzung des Klassenkampfes mit anderen Mitteln: „So schlecht ist das nicht.“ Erneut setzte er sich mit BGH Entscheidungen und Deutungen zu Schönheitsreparaturen auseinander. Regelungen fürs Gewerbe gelten nicht unbedingt auch für Wohnräume. „Elfte Gebot: Im Zweifel hat der Mieter recht“, warnte er und riet: Schönheitsreparaturklauseln nicht über gesamten Mietvertrag verteilen, halbstarren statt starren Fristenplan und weiche Quotenklauseln benutzen, eher weniger als mehr Klauseln aufnehmen.

Herbert Nebgen, Kabel Deutschland, warb für Multimedia übers Kabel. „Fernsehen, Telefon, Internet aus einer Dose sind die Zukunft.“ Sein Unternehmen versorgt inzwischen 9,5 Mio Anschlüsse, beschäftigt 2500 Mitarbeiter, erwirtschaftete mehr als 1 Mrd € Umsatz und 400 Mio Gewinn, die zum größten Teil wieder in den Netzausbau investiert werden. „Verwalter sind ent-

scheidende Schnittstellen zu unseren Endkunden.“

Detlev Bruns, ista, wendete sich mit Rauchmeldern einem „extrem wichtigen Thema mit großem Nachholbedarf“ zu. Nur jede zehnte Wohnung habe diese Warner. „Die Bevölkerung ist nicht genug aufgeklärt.“ Bei jährlich 230 000 Bränden sterben etwa 600 Menschen – vor allem an Rauchvergiftung im Schlaf. Rauchmelder sind wichtig wie ABS bei Autos. Ista garantiert Wartung und ab 2008 auch Kontrollen über Funk.

Thorsten Woldenga, Hannover, erläuterte Unternehmensbewertung bei der Nachfolge. „Die Mär vom Jahresumsatzfaktor passt nicht. Als Käufer will ich nicht Umsatz, sondern Gewinn kaufen.“ Der BFW hilft mit verbandseigener Börse und geschulten Beratern, richtige Partner zusammen zu bringen.

Dr. Wolf-Dietrich Deckert, München, entließ die Teilnehmer mit einem Cocktail aktueller Rechtsprechung. Der „WEG-Guru“ kommentierte 30 Entscheidungen der OLG von Verwalterstellung bis Sondereigentum.



Zum ersten Mal als Eigenmarke: Die neue BFW Software eG i.G. stellte sich erstmalig unter ihrem Logo den Verwaltern vor. Die von Fördermitglied HausPerfekt in Zusammenarbeit mit dem Verband entwickelte Verwaltungssoftware perfektRun wird ausschließlich Mitgliedern beider BFW Verbände zu günstigen Konditionen angeboten. Ihre Vorteile liegen in Bürokomplettlösungen, Vernetzungen und flexiblen Auswertungsmöglichkeiten.



Ein Hauch Karibik: Südsee-Blumengirlanden für die Gäste, karibisches Menü, lateinamerikanische Rhythmen – die Exotik zu Karibischen Nacht nahm sich globale Anleihen. Entertainer Ingo Ingwersen verbreitete zweistimmig bauchredend und -singend mit seinem flugs zum karibischen Adler erklärten Stoffvogel Witz und Stimmung. Die „Firecats Brass“ schafften den Spagat von dezenten Begleitklängen zum Essen bis zu mitreißender Tanzmusik in vorgerückter Stunde. Verwalter lassen sich da nicht lange bitten.



Dank den Sponsoren Kabel Deutschland und ista und den **Ausstellern** Junkers, Triflex, Holter, BFW Software eG i.G. und Lift Consulting, die zum Gelingen der Veranstaltung maßgeblich beitrugen.



Fazit der BFW Landesbeauftragten Martina Schinke-Morsbach und Thorsten Woldenga, komm. Vorstandsmitglied:

Mit schneller, höher, weiter haben wir ehrgeizige Ziele. Deshalb ist die Veranstaltung trotz juristischer Ausrichtung wunschgemäß auch praxisorientiert. In jedem Jahr werten wir dazu die Fragebögen der Teilnehmer aus – und bekommen viel Ermutigung. Die besondere Qualität der Tagung und ihr Flair werden allgemein gelobt.

*Konferenztexte: Bettina Erdmann
Tagungsskripte: www.wohnungsverwalter.de*

Peter Patt kommentiert

Neuer Gefahrtarif mit leichten Unzulänglichkeiten

Lohnkosten sind unser größter Kostenblock, hierzu gehören auch die Kosten der Berufsgenossenschaft VBG. Seit 2004 haben wir uns um eine neue Tarifklassifizierung bemüht – auf die falschen wurde an dieser Stelle schon mehrfach hingewiesen. Ab 2007 gibt es nun einen neuen Gefahrtarif für unsere Branche. Dieser regelt die Beitragsstufung zur Unfallversicherung nach Gefährdungsrisiken. Gefahrklassen errechnen sich aus dem Verhältnis der gezahlten Entschädigungsleistungen nach Häufigkeit und Intensität zu den Arbeitsentgelten. Für die neuen Gefahrenklassen wurden die Jahre 2003 bis 2005 ausgewertet – siehe auch ‚Sicherheitsreport‘ VBG 1/2007. Auf unsere Kritik hin wird die Anzahl der Gefahrtarifstellen verringert. Verwalter gehören jetzt zu „Unternehmen der Immobilienwirtschaft“ (Tarifstelle 09), die die bisherigen „Verwaltung und Vermietung unbeweglicher Sachen“ (12) mit „Wohnungs- und Siedlungsunternehmen“ (26) vereinigt. Die Gefahrklasse beträgt 1,32 (bisher für 12: 1,55). Die Beiträge werden nominal günstiger, real aber kann der jährlichen Beitragsfuß als Vervielfältiger das konterkarieren. Der Gefahrtarif 2001 lief nach sechs Jahren gesetzlich aus, Beitragsbescheide für 2006 werden bis April



2007 verschickt. Im Juni werden die Veranlagungsbescheide für 2007 ff. – gültig bis 2012 – ausgegeben, die ersten Beitragsbescheide für 2007 erfolgen dann im April 2008.

Bitte beachten Sie die Widerspruchsfrist, die sich grundhaft allein auf den Veranlagungsbescheid beziehen kann, nicht auf die jährlichen Beitragsbescheide! Ist Ihr Unternehmen z.B. in mehreren Geschäftsfeldern aus unterschiedlichen Gefahrtarifstellen tätig, können diese gesondert veranlagt werden.

Bei allem Erreichten, für das wir den Beteiligten danken, bleiben Unzulänglichkeiten: 1. Unakzeptabel ist die der VBG gesetzlich aufgelegte Beitreibung der Insolvenzausfallumlage. 2. In unserer Gefahrtarifstelle sind auch Campingplatzbetreiber, Parkplatzvermieter und Baubetreuer enthalten, die eine für uns untypische Schadensquote haben dürften. 3. Nicht sachgerecht ist die Abgrenzung zu inhaltlich verwandten Branchen wie Beratungsunternehmen (0,63 bzw. 0,44), Maklern (1,09), Verwaltungen und Beteiligungen (0,57), Gebührenermittlung und –einzug (0,60) oder Sonstige Dienstleister (1,00). Trotzdem ein guter Schritt, Ihr Peter.Patt@wohnungsverwalter.de

Kurz und wichtig

Termine

Rhein-Main Verwalterforum 2007, 16./17. März im ATRIUM Hotel Mainz. Namhafte Experten, spannendes Programm: Mietrecht, Vermögensnachfolge, Abwehrmöglichkeiten, Verkehrssicherungspflichten, Software mit BFW Gütesiegel, Energieausweis, energetische Sanierung, WEG Reform und aktuelle Rechtsprechung. Anmeldung: www.wohnungsverwalter.de.

Herzlichen Glückwunsch

... zur runden 50 für Rainer Koch, HGV Haus- und Grundbesitzverwaltung in 46145 Oberhausen.
... zur runden 40 für Carsten B. Loth, Domizil Property Management GmbH in 12167 Berlin.
Der BFW gratuliert, wünscht Gesundheit und Erfolg.

Draußen alles top?

GrünWert rät: Gehölze rechtzeitig schneiden

Gehölzschnitte wie Hecken-, Verjüngungs-, Form- und Baumschnitt haben fachliche und gesetzliche Aspekte. Muss umfangreich zurückgeschnitten werden – weil die Pflege über mehrere Jahre versäumt wurde – sollte das unter Umständen bereits vor dem 1. März

geschehen. Genaueres ist im Landschaftsgesetz geregelt, das allerdings von Kommunen unterschiedlich ausgelegt wird.



Für die Verkehrssicherheit ist der Baumschnitt wichtig mit dem Freilegen von Leuchten, Rettungseinrichtungen und Hausnummern. Gut gerüstet sind diejenigen Verwalter, die Freiflächenpflege für das gesamte Jahr an Profis wie die von der GrünWert AG übertragen. In diesem Fall ist ein Pflage team dem Objekt zugewiesen, Gehölzschnitte gehören zum Pflegeplan, der eigenverantwortlich abgearbeitet wird. Grundstücksbegehungen zur Überprüfung der Verkehrssicherheit werden regelmäßig durchgeführt und protokolliert. Da auch noch zusätzlich Abrechnungsverfahren übernommen werden, sind Verwalter entlastet. www.gruenwert.de

AGG und Versicherungsschutz

Das neue Allgemeine Gleichstellungsgesetz AGG will Benachteiligungen wegen Rasse, ethnischer Herkunft, Geschlechts, Religion, Behinderung, Alters oder sexueller Identität verhindern. Der Schwerpunkt liegt in der Arbeitswelt. Der Abschnitt 2 gilt dem Schutz der Beschäftigten. Als Unternehmer sind auch alle Verwaltungsbetriebe vom AGG betroffen. Erste Versicherungskonzepte werden angeboten. Im Abschnitt 3 „Schutz vor Benachteiligung im Zivilrechtsverkehr“ wird geregelt, dass das AGG auch für gewerbliche Vermieter gilt, also für alle, die mehr als 50 Wohnungen vermieten. Deshalb betrifft es auch Mietverwalter. Ein Verstoß gegen das AGG kann einen Anspruch auf Schadenersatz und auch den auf „Schmerzensgeld“ zur Folge haben. Als gesetzlicher Anspruch ist das in der Haftpflichtversicherung geregelt. Ergo: Für Hausverwalter mit Vermögensschadenhaftpflichtversicherung dürfte es keine Probleme geben? Falsch! Zwar ist der Schadenersatzanspruch des Benachteiligten unstrittig Gegenstand der Vermögensschadenhaftpflichtversicherung. Doch Schmerzensgelder sind nach einhelliger juristischer Meinung Personenschäden. Die jedoch sind nicht Teil der Vermögensschadenhaftpflichtversicherung, so dass für Schmerzensgeldforderungen kein Versicherungsschutz besteht. Als Spezialversicherungsmakler für die Wohnungsverwalter haben wir darauf reagiert und können diese Deckungslücke für Mietverwalter schließen. Fragen Sie uns! Stefan Roth, Caninenberg & Schouten GmbH, Fulda, e-mail: info@csmail.de, www.caninenberg-schouten.de

Impressum

Herausgeber: BFW Bundesfachverband Wohnungs- und Immobilienverwalter e.V. Schiffbauerdamm 8 · 10117 Berlin Tel.: 0 30/30 87 29 17
Verlag: Hammonia-Verlag GmbH Tangstedter Landstraße 83 · 22415 Hamburg Postfach 62 02 28 · 22402 Hamburg
Redaktionelle Betreuung: Bettina Erdmann Pressebüro transit berlin.pro media Torstraße 177 · 10115 Berlin · Tel.: 0 30/61 30 96 63 www.pressebuero-transit.de
Bildnachweis: Fotos BFW, Firmenarchive
Druck: rewi-Druckhaus, Reiner Winters GmbH Wiesenstraße 11, 57537 Wissen
Vorbehalt: Alle Berichte und Informationen sind nach bestem journalistischen Fachwissen zusammengetragen und recherchiert worden, eine Garantie für die Richtigkeit und eine Haftung kann nicht übernommen werden.