

Die Früchte der Digitalisierung

Wenn ein elfköpfiges Team 277 Objekte betreut und zudem jährlich 3.000 Fremdberechnungen stemmt, dann muss eine Hausverwaltung gut organisiert sein. „Wir sind zu 90 Prozent digital“, sagt Petra Mohns, die als Haus- und Grundstücksfachverwalterin und auch als Sachverständige für Hausverwaltungsleistungen tätig ist. Ihr in Bad Kreuznach beheimatetes Unternehmen hat Mietverwaltung, WEG- und Mietsondereigentumsverwaltung sowie einen Abrechnungsservice im Portfolio. „Digitalisierung funktioniert“, so Mohns, „wenn nicht alles auf einmal angegangen wird. Man muss bei den vorhandenen Strukturen ansetzen, sie überdenken und prüfen, was dazu passt.“

Viele monatliche Routinen dienen der Vereinfachung der Abläufe

In der GWS Grundstücks-Wohnungswirtschafts-Service GmbH gab vor sieben Jahren das hohe Papieraufkommen den ersten Anstoß. „Wenn jeder neue Kunde 30 bis 50 Ordner mitbringt, bis sich die Frage nach neuen Räumlichkeiten stellt, läuft etwas verkehrt.“ Die damaligen Aufwände für die Ablage erscheinen der Unternehmensleiterin heute unvorstellbar. „Würde ein Beleg falsch einsortiert, musste man schon riesiges Glück haben, um ihn zu finden. So eine Arbeitsweise würde die Generation Y heute nur noch abschrecken.“

Die Lösung fand Mohns in einem Dokumentenmanagement-System (DMS). Die Mitarbeiter scannen seitdem Unterlagen wie postalische Rechnungen ein, dann wandern sie in den Aktenvernichter. „Wir halten das konsequent durch, selbst die Notizzettel erleben den nächsten Tag nicht“, sagt Mohns. Archiviert wird alles revisionssicher im PDF-A-Format. Nur

Mietverträge gibt es noch auf Papier und Belege bis zum Ablauf der Aufbewahrungsfrist. Drei Server stehen im Haus. Die Daten werden täglich achtfach gesichert, ein Back-up extern gelagert. Eine weitere monatliche IT-Routine dient dem Datenschutz. „Abgelaufene Verträge anonymisieren wir per Knopfdruck mit unserer Immobilienverwaltungssoftware, die die Speicherungsfristen für die sensiblen Daten selbständig überwacht.“

Mit dieser Software, Haufe PowerHaus, optimierte Mohns 2015 die Kernprozesse. In den aufwändigen Routinen der Buchhaltung, Abrechnung und Sondereigentumsverwaltung habe das 30 bis 40 Prozent der Zeit eingespart, schätzt sie. Von kleinteiligem Arbeiten wie der Zursortierung der Heizkostenabrechnungen sind die Mitarbeiter entlastet, weil die Messdienstleister diese per Schnittstelle einspielen. Nachts überspielt die Bank alle

Kontobewegungen. „Wir holen alle Zahlungsvorgänge mit einem Klick ins System. Wiederkehrende Vorgänge erkennt die Software dabei, die Mitarbeiter bestätigen sie nur noch.“ Anfang Januar stehen alle Zahlen für die Jahresabrechnungen bereit. „Eigentümer mit Mieteinnahmen freuen sich, dass wir ihnen die Unterlagen für das Finanzamt pünktlich zustellen. Doch auch für den transparenten Aufbau und die Verständlichkeit unserer Abrechnungen bekommen wir Lob.“

Der Zuwachs der Hausverwaltung in den Folgejahren um 2.500 Einheiten wurde mit nur 2,5 zusätzlichen Vollzeitstellen gestemmt. „Das Ziel der Digitalisierung war aber nicht, Personal einzusparen“, betont Mohns. „Ich wollte die Mitarbeiter anders beschäftigen. Denn stupides Suchen von Informationen, Briefefalten oder eintönige Eingaben am Terminal fördern nicht die Zufriedenheit.“ Die Auf-



Nicht wachsen können, weil das Personal fehlt, ist Petra Mohns' aktuelles Problem. Die Geschäftsführerin der GWS Grundstücks-Wohnungswirtschafts-Service GmbH hofft, dass die moderne Organisation ihrer Immobilienverwaltung neue Fachkräfte anzieht.

Selbst Notizzettel erleben den nächsten Tag nicht. Die GWS GmbH arbeitet seit 2012 digital.

„Digitalisierung funktioniert, wenn nicht alles auf einmal angegangen wird. Man muss schauen, was zu den vorhandenen Strukturen passt.“

Petra Mohns,
Geschäftsführerin der GWS GmbH



gaben seien heute anders verteilt, gestal- teten sich für den Einzelnen vielfältiger, das Betriebsklima sei sehr gut. „Wir haben viel mehr Zeit, um unseren Kunden gute Services zu bieten, etwa durch eine nachhaltigere Objektbetreuung. Das hat die Zufriedenheit der Mieter und Eigen- tümer erhöht, zumal die Ansprüche hier auch steigen.“ Zu den weiteren digitalen Errungenschaften gehört eine Voice-over- IP-Telefonanlage.

Was indes aus dem Verwalteralltag verschwunden ist, sind die großen Druck- maschinen mit dem kostenintensiven Pay-per-Page-Modell. Denn seit diesem Jahr verteilt die GWS die Dokumente für Mieter und Eigentümer über ein digitales Kundenportal. „Das sind typische Work- flows, die Digitalisierung bedeuten: Dass eben nicht mehr zigtausend Seiten Heizko- stenabrechnungen per Post irgendwohin transportiert, händisch zusammensortiert und dann wieder woandershin verschickt werden müssen“, sagt Petra Mohns. „Wir haben 2019 schon über 50.000 Papierseiten eingespart. Und auch viele unserer Kun- den sind froh über weniger Papier.“ Doch was geschieht mit den nicht registrierten Kunden? „Das Programm kommuniziert mit unserer Immobilienverwaltungssoft- ware und erkennt, wer Unterlagen digital und wer sie postalisch erhalten möchte. Den Versand haben wir ausgelagert, er läuft über eine Druckstraße und belastet unseren Betrieb nicht mehr.“

Mehr als zwei Drittel der Eigentümer und Mieter haben sich bereits im Portal registriert, weil die Verwaltung kräftig dafür geworben hat – in Anschreiben, den Eigentümerversammlungen, auf der Web- seite. Die schnelle Kommunikation und die engere Betreuung sind Argumente, die zünden. Mohns erklärt, wie die GWS Services nachhält. „In einem WEG-Ob- jekt war das Eingangsschloss defekt. Alle Bewohner wurden in ihrer App benach- richtigigt mit dem Hinweis, dass sie durch

den Kellereingang in die Anlage kommen, auch die Information über die abgeschlos- sene Reparatur erreichte sie in Echtzeit.“ Jeden Einzelvorgang können die Mieter und Eigentümer im Portal bewerten und kommentieren. „Das gibt uns konkrete Anhaltspunkte, welche Prozesse wir noch verbessern können.“ Dabei fällt das Zeug- nis für die GWS schon hervorragend aus: Im Schnitt erhält sie 4,8 von 5 Sternen.

Der Weg der Dokumen- te soll zukünftig in die Cloud führen

„Die Kombination der Lösungen, die wir heute haben, passt für uns sehr gut“, sagt Petra Mohns. Die allermeisten Mit- arbeiter haben den digitalen Weg begrüßt. Detaillierte Prozessbeschreibungen und ein intensiver Austausch in den Einfüh- rungsphasen waren hier hilfreich. Was ihr noch vorschwebt? Eine Lösung, die ihr die Protokollerstellung abnimmt. Der Weg mit den Dokumenten in die Cloud.

Aktuell findet Mohns die virtuelle Ei- gentümerversammlung spannend. Doch es gibt noch rechtliche Hürden. Die stören auch Dr. Sebastian Schmitt, Senior Mana- ger Digital Processes bei der Haufe Group. „Tatsächlich ist die virtuelle Eigentü- merversammlung eine Chance für Verwalter, sich und den Eigentümern viele Aufwände zu ersparen, die bei einer Veranstaltung vor Ort anfallen“, sagt er. Petra Mohns will mit einer kleinen WEG eine Eigentü- merversammlung via Webkonferenz testen. Die passende Eigentümergemeinschaft sei ihr schon gegenübergesessen. „Alle hatten ein Tablet dabei, auf dem sie unsere Un- terlagen angesehen haben“, erzählt sie. „Was spricht gegen eine virtuelle Veranstaltung, wenn jeder einverstanden ist?“