

# Unternehmensberatung für Hausverwalter Sinnvoll und was kann/ muss diese heute leisten?



Angela Hartmann  
veröffentlicht am 24.11.2023

Heute gehen wir der Frage nach „Ist eine Beratung / Unternehmensberatung für Hausverwalter sinnvoll, vielleicht sogar notwendig?“

Sech Themenblöcke wollen wir uns im Folgenden anschauen:

- I. Situation der Hausverwalter in Deutschland heute in 2023
- II. Auswirkungen für etablierte Verwalter
- III. Wo liegen die Hemmnisse für den notwendigen Strukturwandel?
- IV. Knowhow und Herangehensweise einer professionellen Beratung
- V. Themenfelder für eine Beratung bei Hausverwaltern
- VI. Die Investition lohnt sich. Packen wir es an!

## I. Situation der Hausverwalter in Deutschland heute in 2023

**Grafik 11: Wie gut ist Ihr Unternehmen beim Thema Digitalisierung aufgestellt auf einer Skala von 1 bis 5? (5 = „sehr gut“ bis 1 = „weniger gut“)**  
(Anteile in Prozent)



Die Digitalisierungsumfrage 2023 des VDIV Deutschland (vorstehende Grafik) zeigt, dass die technologische Ausstattung in den Unternehmen überwiegend als gut bis sehr gut bezeichnet wird. Hinsichtlich Kenntnisstand der Führungskräfte und der Mitarbeiter, diesen Change-Prozess zu begleiten, gibt es aber noch deutlichen Nachholbedarf.

Das führt dazu, dass die Digitalisierung der Branche (bei etablierten Verwaltern) noch nicht umfassend angegangen wird und somit wertvolle Zeit verloren geht, Unternehmen fit für die Zukunft aufzustellen und die Digitalisierung zu nutzen, um den Fachkräftemangel zu puffern.

Andererseits sehen wir einzelne Vorreiter und größerer Verwaltungsunternehmen, die das Thema vorantreiben und wir sehen junge Verwalter/innen, die mit digitalen Konzepten ihr Business starten.

Bezüglich Personal genügt ein Blick in die aktuellen Stellenausschreibungen der Verwalter. Händeringend werden Buchhaltungsfachkräfte und Objektbetreuer mit am besten auch Versammlungskompetenz gesucht. Die Verwalterbranche ist keine Hochlohnbranche, muss aber mit gut zahlenden Unternehmen aus anderen Bereichen konkurrieren. Die Folge ist, dass Bewerber Gehaltsforderungen haben, die noch vor ein paar Jahren Geschäftsführern vorbehalten waren und das gerne bei einer 4 Tagewoche.

## II. Auswirkungen für etablierte Verwalter

- 1) **Kundensicht:** Noch gibt es Eigentümergemeinschaften, die mit den ihnen bekannten, analogen Abwicklungen, z.B. Belegprüfung mit Ordnern bei Kaffee und Keksen im Büro des Verwalters, zufrieden sind.

Zunehmend erwarten aber Eigentümer moderne Strukturen, z.B. eine digitale Belegprüfung (und hier ist nicht gemeint, dass der Verwalter ein Monster-pdf zur Verfügung stellt). Insbesondere Neubauprojekte in den Speckgürteln der Metropolen ziehen junge Fachkräfte an, die digitale Prozesse und Kommunikation über Plattformen erwarten.

Auch im Mietverwaltungsbereich erwarten die Hauseigentümer, dass sie z.B. tagesaktuell die Buchhaltung einsehen können und sich einen Überblick über Ausgaben und Mieteingänge verschaffen können. Und das ohne beim Verwalter nachfragen oder gar einen Termin vereinbaren zu müssen.

- 2) **Mitarbeitern/ Fachkräften:** Fachkräfte erwarten moderne zukunftsfähige Arbeitsplätze (keine Ordner und Hängeregister) und zeitgemäße Führungsstrukturen. Mit Automatisierung und Digitalisierung lässt sich Personal in nicht unerheblichem Umfang einsparen. Hier wird aber niemand wegrationalisiert, sondern es wird Personal eingespart, dass der Verwalter/in eh nicht bekommt.

Die rarer werdenden Fachkräfte sind teurer als noch vor ein paar Jahren und erwarten moderne Unternehmensstrukturen, das betrifft ein digitales Arbeitsumfeld ebenso wie flexible Arbeitszeitmodelle und moderne Führungskultur, Stichwort healthy leadership.



- 3) **Käufer/ Unternehmensnachfolger:** Eine Unternehmensnachfolge/ ein Verkauf ist mit analoger Ausrichtung der Prozesse – nach meiner Einschätzung - nicht mehr möglich. Der Aufwand dieses in digitale Strukturen zu überführen ist groß und kann kaum parallel zu den üblichen Herausforderungen einer Unternehmensnachfolge geleistet werden. Daher dürfte es für analoge Hausverwaltungen nahezu unmöglich werden, einen wirtschaftlich rechnenden Käufer zu finden und zu begeistern.

### III. Wo liegen die Hemmnisse für den notwendigen Strukturwandel?

In der Digitalisierungsumfrage 2023 des VDIV Deutschland (nachfolgende Grafik) wurde auch dieser Themenbereich untersucht.

Grafik 21: Welche Ängste bzw. Bedenken sehen Sie bei der Digitalisierung Ihres Unternehmens (Mehrfachnennung möglich)  
(Anteile in Prozent)



#### Drei Gründe:

- 1) Unsicherheit und Zögerlichkeit bei der Unternehmensleitung: Was sagen die Mitarbeitenden, gehen alle den Weg mit? Was sagen die Kunden? Mehr als ein Drittel der Unternehmen sieht hier ein Hemmnis, Aus meiner Erfahrung: Nicht alle werden den Weg mitgehen. Aber kann es sinnvoll sein, ein Unternehmen in alten Strukturen zu belassen und ihm eine Zukunftschance zu nehmen, weil es immer irgendwo jemanden geben wird, der einen Wandel nicht möchte?
- 2) Die Umstellung auf moderne, automatisierte und digitale Strukturen kostet Ressourcen: Das sind Zeit und Geld. Genannt werden an dieser Stelle die hohen laufenden Kosten einer Verwaltung und die notwendigen hohen Investitionskosten. Zeit hat der Verwalter eigentlich nie, die muss er/ sie sich aber dafür nehmen. Und natürlich gibt es Beratung, Software und Personaleinsatz für Umstellung inkl. Schulung nicht zum Null-Tarif. Für ersteres kann ggf. eine Förderung der BAFA in Anspruch genommen werden.



- 3) Fehlendes Knowhow: Natürlich ist es leicht gesagt „Du musst digitalisieren“. Aber wo fängt man am besten an? Suchen Sie sich einen Profi für das Thema. Keinen Oberlehrer, sondern einen Partner, der zusammen mit Ihnen das Unternehmen analysiert und konkrete, praxisrelevante Empfehlungen für eine schrittweise Digitalisierung ausspricht und Sie in einem zweiten Schritt ggf. auf diesem Weg begleitet.

#### IV. Was darf ein Verwalter von einer Unternehmensberatung erwarten?

##### Umfassendes Knowhow

- Methodenkompetenz
- Umfassende Kenntnisse in Prozessoptimierung, Strategie und Marketing
- Branchen-Knowhow
- Digitalisierungs-Knowhow

→ Und alles nicht nur theoretisch, sondern mit langjähriger praktischer Erfahrung insbesondere beim Thema Digitalisierung.

##### Wie läuft eine Unternehmensberatung ab?

- 1) Feststellung des Ist-Zustandes des Unternehmens
- 2) Analyse der Ist-Situation des Unternehmens (im Rahmen des Beraterauftrages)
- 3) Untersuchung und Benennung der Schwachstellen des Unternehmens (im Umfang des Beratungsauftrages)
- 4) Erarbeitung von Verbesserungsvorschlägen und Handlungsempfehlungen inkl. einer Anleitung zur Umsetzung im betrieblichen Alltag.
- 5) Beratungsbericht: Besprechung der Ergebnisse und Dokumentation

#### V. Mögliche Themenfelder für eine Unternehmensberatung bei Hausverwaltungen

- a) **Digitalisierung / Prozessoptimierung:** Sind Sie fit für die Zukunft? Eine gute Beratung zeigt Ihnen auf, wie Sie durch den Einsatz moderner Technologien effizienter und produktiver arbeiten können und wertvolle Personalressourcen für andere Aufgaben und Wachstum einsetzen können.
- b) **Arbeitgeberattraktivität:** Ist Ihr Hausverwaltungsunternehmen ein attraktiver Arbeitgeber? Ein Unternehmensberater analysiert und optimiert Ihre bestehenden Kommunikationsprozesse im Team, Ihre Zeit- und Arbeitsmodelle, Ihre Außenwirkung als Arbeitgeber.
- c) **Kunden-Portfolio:** Haben Sie eine gute, ertragsreiche Kundenstruktur? Ein Berater identifiziert Einsparungspotenziale, zeigen Optimierungsmöglichkeiten auf und unterstützt Sie bei der Erreichung Ihrer Geschäftsziele.
- d) **Kommunikation und Social Media:** Werden Sie gehört? Mit einer guten Kommunikationsstrategie erreichen Sie Kunden, Mitarbeiter, potentielle Mitarbeitende, Azubis und Ihre Geschäftspartner. Ihr Offline- und Onlinemarketing steht hierbei im Fokus.



- e) **Markenstrategie:** Werden Sie wahrgenommen? Setzen Sie sich erfolgreich von Mitbewerbern ab. Bauen Sie eine durchgängige, einprägsame Marke für sich und Ihr Unternehmen auf. Wir überprüfen Ihre Markenstrategie, zeigen Ihnen Optimierungspotentiale auf und geben auch hier Empfehlungen zu deren Umsetzung.

## VI. Die Investition lohnt sich

### a) Einsparung von Personalkapazitäten:

Personalkapazitäten werden eingespart, je nach Prozess, der automatisiert wird, in nicht unerheblichem Umfang.

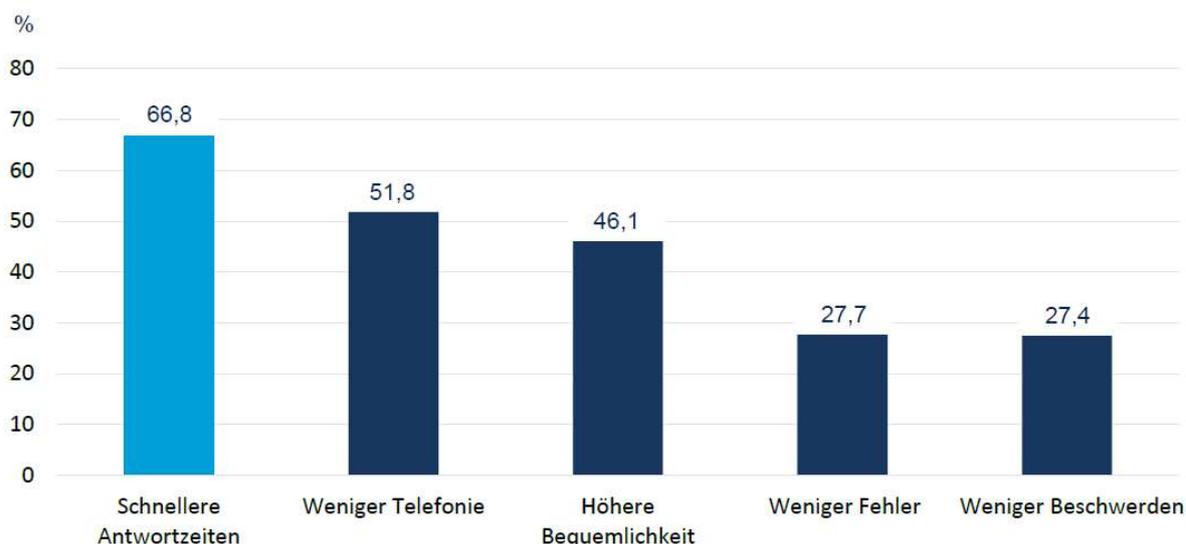
Wir dadurch irgendjemand arbeitslos? Nein, es wird Personal eingespart, dass auf dem Markt eh kaum/ nicht zu bekommen ist. Und das vorhandene Personal kann neue Aufgaben übernehmen bzw. der Unternehmen kann weiter wachsen, Verwalter werden gesucht.

### b) Erhöhung der Kundenzufriedenheit:

Auch bei diesem Thema lohnt ein Blick in die Digitalisierungsumfrage 2023 des VDIV (folgende Grafik).

Rund 2/3 der Befragten Hausverwalter gab (Mehrfachnennungen möglich) an, dass die Antwortzeiten schneller wurden, gut die Hälfte hat weniger Telefonate und gut 27 % sehen sogar weniger Beschwerden.

Grafik 19: Wie hat sich die Digitalisierung bisher auf Ihre Kundenzufriedenheit ausgewirkt? (Mehrfachnennung möglich)  
(Anteile in Prozent)



Erfolgreiches Unternehmertum hat sich immer dadurch ausgezeichnet, dass wir neue Wege beschritten haben. Egal ob Handel mit der Karawane auf der Seidenstraße oder heute die Transformation in das digitale Zeitalter. Unternehmer waren und sind Vorreiter. Diesen Schub brauchen wir auch in der Verwalterbranche. Packen wir es an!

