

WerteManagementSystem – eine Baustelle für alle Mitglieder

Signal vom Fuldaer WMS Tag für Funktionsträger des BFW: „Kommit!“

Es soll in aller Munde sein, von den BFW Mitgliedern diskutiert und ausgestaltet werden: das BFW WerteManagementSystem (WMS). Anderthalb Jahre lang haben elf Mitglieder des erweiterten Vorstandes und Landesbeauftragte unter der Moderation von Karl-Heinz Nägele, Seniorpartner der Nägele und Partner Unternehmens- und Personalentwicklung Salem, um ein Wertegerüst hart gerungen. In verschiedenen BFW Veranstaltungen wurden die Ergebnisse bisher vorgestellt, in der BFW AKTUELL seit Jahresbeginn darüber diskutiert.



Wert-volle Hilfe durch Karl-Heinz Nägele

Jetzt muss es an alle Mitglieder herangetragen und für ihren praktischen Alltag übersetzt werden. Denn nur, wenn diese Werte von allen akzeptiert und gelebt werden, wird der BFW zu einer Gemeinschaft, die sich in ihrer Qualität von anderen unterscheidet und damit in der Verbändelandschaft unverwechselbar positioniert.

Auf dem Fuldaer WMS Tag am 6. Juli im Hotel Rhöntherme wurden Funktionsträger im BFW mit dem Entstehen, den Hintergründen und Handlungsgrundsätzen des Wertesystems detailliert vertraut gemacht, um in die Landesverbände auszustrahlen.

Auseinandersetzung gefragt

Das harte Ringen um sechs Werte, die größtmögliche Schnittmengen von Wert-

vorstellungen aller an ihrer Erarbeitung Beteiligten enthalten, heißt nicht, dass sie widerspruchlos zu übernehmen sind. Das Motto „Kommit!“ ist genauso gemeint und könnte auch „Mach mit!“ heißen. Das WMS ist eine Baustelle für alle Mitglieder. Kritik – auch grundsätzliche zum Sinn und der Umsetzung eines Wertesystems überhaupt, wie sie von Richard Kunze aus Worms in der letzten BFW AKTUELL Juli 07 unter der Überschrift „Braucht der BFW eine Wertediskussion?“ geübt wurde – ist erwünscht und bringt die Diskussion voran.

„Angebliche Selbstverständlichkeiten sind leider keine“, nahm Thomas Meier dazu Stellung. „Werte, von denen wir selbst glauben, danach zu leben, sind für andere nicht verbindlich.“ Insofern hätten sich nicht nur Meier, sondern alle am Findungsprozess Beteiligten gewünscht, dass Kollege Kunze seiner Kritik Lösungsvorschläge hinzufügt. Es reiche eben nicht, „man könnte“ oder „man müsste“ zu sagen. „Wer ist denn man?“ fragte Meier und wies auf Indifferentes hin. „Selbstverständlich wird ja zu Werten gesagt. Aber geht es um Leben und dazu Stehen, dann heißt es eher nein oder vorsichtshalber: nicht ich, sondern eben man... Genau das ist das Problem zwischen einer Unternehmensphilosophie und den gelebten Werten, also der Unternehmenskultur!“ Schon in den anstrengenden ganztägigen Workshops zur Erarbeitung des WMS habe sich klar gezeigt, wie unterschiedlich Vor-



Erweiterter Vorstand und BFW-Aktive: ausstrahlen, überzeugen, vorleben ...

Sechs gelebte BFW Werte

... und was darunter verstanden wird

Glaubwürdigkeit: *Bei uns stimmen Wort und Tat überein!
Wir sind ehrlich im Umgang mit uns selbst und mit anderen.
Wir stehen zu unseren Aussagen und handeln verbindlich danach.*

Kompetenz: *Persönlichkeit und Fachwissen sind die Basis für unser Handeln.
Wir bilden uns kontinuierlich weiter und weisen das nach.
Wir entwickeln und stellen innovative Lösungen zur Verfügung.*

Einsatzwille: *Wir machen!
Jeder ist verpflichtet, sich im Rahmen seiner Funktion einzubringen.
Wir arbeiten nicht an Problemen, sondern an Lösungen.
Jeder stärkt das Team.*

Zuverlässigkeit: *Wir halten ein, was wir zusagen.
Wir sagen nur das zu, was wir realisieren können.
Wir sind pünktlich.
Wir halten uns an Regeln und Entscheidungen.*

Partnerschaft: *Bemühen umeinander.
Wir achten und respektieren Individualität.
Die Mitglieder des Verbandes sind der Verband.
Geben und Nehmen halten sich die Waage.*

Lebensfreude: *Zeit für Gefühle
Eine positive Einstellung bestimmt unser Sein.*

stellungen, Erfahrungen und Gefühle der Einzelnen sind. „Wir haben lange gestritten, um auf einen Nenner zu kommen. Selbsterkenntnis, Ehrlichkeit und Kompromissbereitschaft waren gefordert. Jetzt steht mit den von uns erarbeiteten Werten eine Summe gelebter Erfahrungen zur Verfügung.“

Zwei grundsätzliche Fragen stehen dabei im Mittelpunkt: Was macht den Verband aus? Was wollen wir als Organisation, und wie erreichen wir diese Ziele? Ein Wertemanagementsystem gibt dazu – über den bereits vorliegenden Ehren- und Verhaltenskodex hinaus – verbindliche Handlungsgrundsätze.

Kein elitärer Club

BFW Geschäftsführer Michael Sparmann rief noch einmal Fakten nach dem Neustart des Verbandes zum Ende der 90er Jahre in Erinnerung: eine geänderte Satzung samt kontinuierlicher Standort- und Zielbestimmung, der Ehren- und Verhaltenskodex – alles Voraussetzungen für ein heutiges Wertemanagementsystem und damit für die Zukunftssicherung des BFW.

„Das haben wir nicht als elitärer Club gemacht. Es geht darum, besser miteinander

umzugehen, mit uns, den Mitgliedern und Kunden.“ Sparmann nannte Beispiele. Zuverlässigkeit: Fördermitglieder können sich auf Absprachen unbedingt verlassen, ihr Ausstellungsstand ist dort, wo er zugesagt wurde, ihr Vortrag läuft wie angekündigt. Lebensfreude wird bei BFW Veranstaltungen und im lockeren kollegialen Gesprächsklima immer mehr sichtbar, dafür gäbe es bereits viel Lob.

Für Thorsten Woldenga war die Erarbeitung des WMS ein entscheidender Prozess, um im Vorstand miteinander klar zu kommen und Probleme zu lösen. Gerade in Pünktlichkeit – BFW Veranstaltungen fangen jetzt auf die Minute genau an und enden auch so – und Glaubwürdigkeit – der zugesagte Termin wird gehalten – liegt für ihn die Wertschätzung des anderen. Lebensfreude ist besonders wichtig, weil sie in vielen Bereichen zu kurz kommt. „Mein Leben ist wertvoll und soll voller Werte sein.“

Auch Dr. Michael Goßmann sieht im WMS einen guten Prozess. Nach personeller und finanzieller Festigung sei der Verband nun in der Lage, an Ideen kreativ zu arbeiten.

„Wertvorstellungen hatte ich vor allem von Disziplin. Aber erstmals mit Emotio-

nen aufeinander zuzugehen, war Lebensfreude.“

Jetzt ist ein theoretisches Gerüst mit Handlungsgrundsätzen geschaffen. Aber der Appell geht an alle Mitglieder, sich einzumischen: „Werte sind kritisch zu hinterfragen!“

WMS gibt Sicherheit

Für Dr. Klaus Nahlenz ist ein WMS vor allem wichtig, weil es Sicherheit gibt – „für mich selbst und im Umgang mit anderen“. Dabei ginge es eben nicht nur um Fakten, Daten, Zuwachsraten, sondern um das Zusammenführen von Wertvorstellungen zu einer glaubwürdigen Ideologie: Wo BFW drauf steht, soll BFW drin sein. „Mit einer einheitlichen inhaltlichen Ausrichtung können wir für unsere Mitglieder am Markt etwas erreichen, weil wir für unsere Partner verlässlicher werden. Und: Selbst werden wir zufriedener, ersparen uns Ärger, Kopfschmerzen und haben mehr Spaß. Doch das für alle zu übersetzen – damit sind wir erst am Anfang!“

Gehen wir raus und begeistern andere! Das war ein Fazit des Fuldaer Treffens.

Das Logo soll zum Label werden

Merksätze aus einer offenen Gesprächsrunde zum WMS Tag

Thomas Opitz: Wo holen wir unsere Kolleginnen und Kollegen ab? Ein Wertemanagement kann nur versuchen, wer selbst Werte verinnerlicht hat. Ich habe mein Unternehmen seit 15 Jahren und zehn Jahre gebraucht, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dahin zu bringen, eine Sprache zu sprechen.

Martina Schinke: Ich habe Werte verinnerlicht, aber ich muss fähig sein, sie zu vermitteln. Und der Empfänger muss in der Lage sein, mir Werte zu senden. Das muss sowohl im Austausch innerhalb des Verbandes als auch in einem noch so kurzen Ge-

spräch mit Kunden passieren. Diese Erwartungshaltung ist da, die Selbstverständlichkeit des Handelns für alle jedoch nicht.

Holger Döring: Ich halte vieles schon für selbstverständlich. Ich sage, was ich tue, und ich tue, was ich sage. Lebensfreude kam dabei bislang ein wenig zu kurz. Doch die muss unbedingt mit dabei sein, das erkenne ich jetzt.

Thomas Meier: Wenn Beziehungsebenen nicht funktionieren, wird man sich über Werte nicht verständigen können. Wir brauchen gemeinsame Sprach- und Verständnisregelungen. Alles, was du nach außen tragen willst, muss in dir verfestigt sein.

Thorsten Woldenga: Ich vertraue auch meinem Bauchgefühl. Immer wenn was passiert, was unseren Werten nicht entspricht: Keine Scheu! Mund aufmachen! Ansprechen!

Michael Sparmann: Zu fragen ist nicht nur, was tut der Verband für dich, sondern was tust du für den Verband? Alle Mitglieder wollen das Verbandslogo als Label führen. Aber die erarbeitete Wertestruktur muss auch gelebt werden. Durch Selbstverpflichtung und Selbstbindung wirken wir damit nach innen und nach außen.

Karl-Heinz Nägele: Von der Position eines Außenstehenden gesehen ist die Verbandskultur, das Miteinanderumgehen im BFW auf gutem Wege. Das ist ein schwieriger Prozeß. Denn Unternehmensphilosophie ist das, was geschrieben steht. Unternehmenskultur aber wird gelebt.

Texte: Bettina Erdmann



Lebendige Diskussion: Was sind Werte für mich?

Klarer Kopf und ein Aha-Effekt

Qualitätsmanagement bringt Marktvorteile – Förderung noch bis Jahresende

Letzte Stunden der Audits bei Dick Immobilienmanagement in den Niederlassungen Berlin und Rostock. Der vom TÜV Süddeutschland beauftragte Prüfer Udo Henrich hat die Voraussetzungen für die Einführung eines Qualitätsmanagements für die insgesamt 15 Beschäftigten unter die Lupe genommen. Die entspannte Runde zeigt: Er ist zufrieden. „Der Ablauf war ausgesprochen positiv. Das Unternehmen war gut vorbereitet, das System ist durchgängig von ausgezeichneter Qualität.“ Die Erteilung des Zertifikats wird empfohlen.



Letzte Minuten in der Audit-Runde: Christian Dick, Mandy Soth, Udo Henrich und Jörg Witz (v.l.n.r.) sind zufrieden: Alles lief bestens.

Marktvorteile durchs Zertifikat

Noch sind in der Branche (zu) wenige Verwalter zertifiziert. Firmenchef Christian Dick will mit der Einführung eines Qualitätsmanagements für Kunden Transparenz schaffen. „Wir haben wertvolles Eigentum zu verwalten. Mit einem Zertifikat kann ich nachweisen, dass alle Geschäftsvorgänge systematisch ablaufen und gesetzlichen Vorgaben entsprechen“, sagt er. „Und natürlich soll es uns Marktvorteile bringen.“ Auch Jörg Wirtz, Geschäftsführer der in Eschenlohe ansässigen Beratungsfirma InRaCon, die als BFW Fördermitglied spezielle Konzepte für ein Qualitätsmanagement in kleineren Verwaltungsunternehmen entwickelt hat, freut sich. Nach Berlin ist er gern gekommen. Es sind inzwischen mehr als 40 Immobilienunternehmen, die seine Firma auf dem Weg zum Qualitätsmanagement betreut hat, schätzt er. „Unsere Idee, durch Beratung ein Maximum an Branchenerfahrung und Wissen zu vermitteln und auf das jeweilige Unternehmen zuzuschneiden, geht auf. Ab-

läufe werden analysiert, standardisiert und vereinfacht. Das spart Kosten und Zeit.“

Det find ick jut

Mandy Soth, Prokuristin und Qualitätsbeauftragte bei Dick Immobilien, bestätigt: „Uns ging es nach einer schnellen Wachstumsphase um die Überprüfung unserer Organisation, um eine Strategie zur Qualitätssicherung – gleiche Arbeitsabläufe, berechenbare Vorgaben, Vergleichbarkeit für alle Kolleginnen und Kollegen in Rostock und Berlin, ständige Kontrolle der Vorgänge, um Fehler zu minimieren. Dabei wurden alle einbezogen, haben unser Qualitätshandbuch mit erarbeitet und schreiben es fort.“

Einmal hat sich das gesamte Team an neutralem Ort in Potsdam getroffen, sozusagen in Klausur, um alles Für und Wider zu diskutieren. Das habe ungemein zum Zusammenhalt und der Identifizierung mit dem Projekt beigetragen. „Jeden Prozess haben wir gemeinsam analysiert und optimiert. Jetzt stehen alle dahinter.“ Eine neue Berliner Kollegin, erzählt Christian Dick, sagte spontan: „Det find ick jut. Sie hat sich – genau wie ein neuer Kollege in Rostock – aufgrund des Handbuchs sofort in alles hineingefunden.“

Fehler minimiert

Was musste geändert werden? Nichts Grundsätzliches, bestätigen Firmenchef, Qualitätsbeauftragte, Prüfer und Berater. Die Arbeitsabläufe mussten nur in die richtige Form gebracht und vereinheitlicht werden, ihre Wirkung nach außen und die Firmendarstellung müssen optimiert werden. „Ist die Struktur da, geht es immer um eine Masse von kleinen Veränderungen“, ist Wirtz Erfahrung. „Sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter motiviert, hört das auch nicht auf. Und das ist notwendig, denn das Unternehmen entwickelt sich weiter und will ja nicht nur das jährliche Folgeaudit bestehen, sondern auch wirtschaftlicher arbeiten.“

Schon jetzt sei beispielsweise anhand der einheitlichen Rechnungskontrolle zu merken, dass sich Fehler erheblich minimiert haben, meint Mandy Soth. So sei es auch einfacher, unzuverlässige Lieferanten herauszufinden und sich von ihnen gegebenenfalls zu trennen – ohne dass die andere Niederlassung sie in Unkenntnis erneut beauftragt. Soth selbst musste sich am meisten umstellen, die Gesprächsprotokolle konsequent zu führen.

„Erst erschien es mir als bürokratischer Kram. Aber der Aha-Effekt kam schnell. Letztlich ist es erheblich weniger Arbeit.“

Christian Dick und Mandy Soth geben gern Tipps an die Verwalterkolleginnen und -Kollegen: Die Geschäftsführung muss einen klaren Kopf und ebensolche Bereitschaft für ein Qualitätsmanagement entwickeln. Sie sollte sich dazu Zeit lassen und dann alle Mitarbeiter mitnehmen. Und: Vor allem muss sie Vorbild sein.



Standort mit Anspruch: Mitten in Berlin im neuen Bürohaus Ecke Torstraße/Schönhauser Allee ist die Niederlassung von Dick Immobilienmanagement.

Noch bis Jahresende Förderung

Wer die Einführung eines Qualitätsmanagements im Kopf bewegt, sollte sich jetzt entschließen, macht Jörg Wirtz von InRaCon aufmerksam. Noch bis Jahresende können kleine Unternehmen bis 40 Beschäftigte für die Beratungstätigkeit vom Bund einen Zuschuss von 40 Prozent der Kosten – maximal 3000 Euro – erhalten. Dieser wird gemeinsam mit InRaCon beantragt. Ausschlusskriterium ist nur, wenn das Unternehmen Tochter eines größeren ist. „Doch praktisch alle BFW Mitglieder würden diese Förderung bekommen“, ist sich Wirtz sicher. „Handeln Sie jetzt. Wir helfen Ihnen auf diesem Weg.“

Bettina Erdmann

Peter Patt kommentiert
Energieausweise – alles klar?

Das Bundeskabinett hat am 27.6. dem Bundesrat zur Novellierung der Energieeinsparverordnung entsprochen und somit die EnEV 2007 beschlossen. Damit werden die Fristen zur Einführung von Energieausweisen um



sechs Monate verschoben, die ersten sind demnach ab dem 1.7. nächsten Jahres verpflichtend auszustellen. Zwar bleiben die Regelungen zur eingeschränkten Wahlfreiheit von bedarfs- oder verbrauchs-basierten Energieausweisen bestehen, allerdings kann bis 1.10. 2008 bei allen Gebäudearten zwischen beiden gewählt werden. Soweit, so klar. Aber der BFW-Partner epiqr weist auf weiteren Klärungsbedarf hin: In der Begründung zur EnEV steht: „Modernisierungsempfehlungen sollen Kauf und Mietinteressenten als ergänzende Information zu den Angaben in den Energieausweisen zugänglich sein.“ Bisher ging die Wohnungswirtschaft davon aus, dass die Modernisierungsempfehlungen beim Eigentümer ver-

bleiben. Sofern sie an Mieter herausgegeben werden, sieht die Sache anders aus: Stellen Sie sich vor, es wird empfohlen, die Fassade zu dämmen und danach kommt es zu einem Schimmelproblem ... Die Position des Eigentümers wird durch diese Aussage des Energieausweises mit Sicherheit nicht verbessert! Weitere Unklarheiten sind:

- Gebäudebegriff: Der Gesetzgeber überlässt es zukünftigen Gerichtsprozessen zu klären, was nach EnEV ein „Gebäude“ ist: postalische Adresse oder von einem Messpunkt versorgte Einheiten - Definition der Messdienste - oder anderes?
- Gewerbebegriff: Nach EnEV unterscheidet sich Gewerbe von Wohneinheiten durch z.B. Lüftung, Raumkühlung oder Verglasung wie Schaufenster. D.h. Arztpraxen oder Gewerbeeinheiten, die von Nutzung und Energieverbrauch mit Wohneinheiten vergleichbar sind, können wie solche erfasst werden. Sofern weniger als zehn Prozent „Gewerbe“ im Gebäude vorliegen, reicht ein Ausweis. Ansonsten sind für Wohnen und Gewerbe die Ausweise getrennt zu erstellen!

len! Und das wird furchtbar, da die dafür zugrunde liegende Norm DIN V 18599 noch zu unhandlich ist.

Energieausweise, egal ob Verbrauch oder Bedarf, können über epiqr abgebildet werden. Vorteil ist, dass damit automatisch neben den Kosten und Zuständen auch energetische Kennwerte vorgehalten werden. So werden die Grundlagen für ein nachhaltiges, zumindest aber energetisches Liegenschaftsmanagement geschaffen.

Halten Sie sich informiert, empfiehlt Peter.Patt@wohnungsverwalter.de
Weitere Infos zur EnEV unter www.wohnungsverwalter.de

Kurz und wichtig

Termine

6. Potsdamer Verwaltertag

3.9.2007 Kongresshotel am Templiner See. Schwerpunkt: Das novellierte WEG. Namhafte Experten gehen dazu ins Detail. 9.30 bis 17.15 Uhr. Anmeldung: www.wohnungsverwalter.de

Herzlichen Glückwunsch

... zur runden 60 für Rainer Thumm, Thumm Wohnungseigentumsverwaltung in 57076 Siegen.

... zur runden 50 für Olaf Schwassmann, Schwassmann Hausverwaltung in 09111 Chemnitz.

... zur runden 40 für Christian Lüder, Dr. Walter Huth Immobilien Nachfolger OHG in 10711 Berlin.

... zur runden 30 für Marc Doll, DEBONA Hausverwaltung GmbH & Co KG in 53175 Bonn.

Der BFW gratuliert, wünscht Gesundheit und Erfolg!

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.

Volles Haus beim Kölner Immobilien Treff

Als die Immobilienverwaltung ImmoConcept Hillemeier aus Niederkassel bei Köln im Frühjahr zum ersten „Kölner Immobilien Treff“ einlud, kamen auf Anhieb rund 140 Interessierte ins Rathaus Köln-Porz. Es wären noch mehr gewesen, doch dafür reichte

tern von Eigentümergemeinschaften und Verwaltungsbeiräten ohne „Fachchinesisch“ Wichtiges zur steuerlichen Absetzbarkeit von Handwerker-Rechnungen und anderen haushaltsnahen Dienstleistungen sowie zur Reform des Wohneigentumsrechts.

Die Themen waren hochaktuell und der Informationsbedarf enorm. Das hatte sich bereits bei einem sehr gut besuchten Beiratsseminar im vergangenen Jahr gezeigt und wurde jetzt durch diese neue Art von Veranstaltung für Eigentümer bestätigt.

Um den Informationsbedarf zu decken, hatte ImmoConcept Hillemeier schon Anfang 2006 in Köln und Bonn regionale Servicebüros eingerichtet. Hier werden Anfragen von Immobilienbesitzern, Eigentümerversammlungen und Beiräten vor Ort geklärt.

Besser noch erreicht das Verwaltungsunternehmen seine Kunden und Interessenten aber ganz offensichtlich über Seminare und Informations-Abende wie den „Kölner Immobilien Treff“. Der soll deshalb auch zur festen Institution werden. Für August ist eine zweite Veranstaltung mit aktuellen Themen geplant. Geschäftsführer Frank Hillemeier ist sich sicher, dass auch dieser Abend wieder sehr gut besucht sein wird.

www.hillemeier.com



Praktisches zum Beiratsseminar '06: Abdichtungstechniken waren hochinteressant

der Platz nicht, denn mit so vielen Anmeldungen hatte niemand gerechnet. Rechtsanwalt Rüdiger Fritsch erläuterte den versammelten Immobilienbesitzern, Vertre-