



FOTOS: STEFFEN HAUSER

„Verstehen, wo wir stehen“

WOHNIMMOBILIEN ■ Asset und Property Manager der Wohnungswirtschaft stecken nach wie vor in einem Dilemma. Die Erwartungen der Auftraggeber sind zwar hoch, Leistungsbilder und Service Levels dabei aber alles andere als klar. In der Runde BAMBI Residential suchen deshalb Entscheider von Dienstleistern und Auftraggebern gemeinsam nach Benchmarks und Branchenstandards. immobilien**manager** lud BAMBI-Teilnehmer zu einer Unternehmerrunde nach Köln.

m *Manchmal könnte man meinen, die wichtigste Leistung des Property Management sei das Reporting. Hängen Auftraggeber das Thema zu hoch?*

DIRK TÖNGES: Auf jeden Fall ist das Reporting nicht die Grundlage der Qualitätsmessung, auch wenn dieser Irrtum weit verbreitet ist. Es mangelt schon deshalb an der Vergleichbarkeit von Leistungen, weil die Anforderungen an das

Reporting je nach Kunde sehr verschieden sein können, je nachdem ob es sich um Banken, Servicer oder Accounter handelt. Wenn es uns gelingt, von den Auftraggebern akzeptierte Standards für Leistungsbilder zu entwickeln, gewinnen beide Seiten. Die Kunden verstehen uns besser und wir unsere Kunden.

HANS-ULRICH MIES: Dem kann ich nur beipflichten. Ein weiteres schönes Beispiel für bislang fehlende Standards ist das Forderungsmanagement. Je nach Lage und Leerstand der betroffenen Bestände verstehen Kunden sehr unterschiedliche Dinge darunter – von der bloßen Kontrolle der Mieteingänge über die Durchführung mehrerer monatlicher Mahnläufe bis hin zum Anruf säumiger Mieter oder zum persönlichen Hausbesuch. Aber alle Kunden wollen für diese sehr unterschiedlichen Leistungen das gleiche zahlen. Wir müssen die Teilleistungen des Property Management besser strukturieren, weil sonst auch dem Auftraggeber nicht klar ist, was er eigentlich beauftragt.



Dirk Tönges



Hans-Ulrich Mies

HEINZ COLLIGS: Das liegt auch daran, dass Instrumente fehlen, um Leistungsverzeichnisse mit Service Levels zu verbinden. Das wird dann leider von Fall zu Fall immer neu in der Praxis ausgekämpft.

m *Auch beim Anglizismus Asset Management ist oft unklar, was damit gemeint ist.*

DR. MARKUS BELL: Der Begriff wird tatsächlich weiterhin sehr unterschiedlich

◀ Keine Benchmarks ohne Kommunikation:
BAMBI-Residential-Runde in Köln



Heinz Colligs

verwendet. Deshalb interessieren wir uns in der BAMBI-Runde für die Inhalte, sprich Leistungsbestandteile, nicht für den Begriff. Und um die Effizienz und Effektivität des Asset wie des Property Managements „messen“ und anonym vergleichen zu können, müssen wir die in der Praxis ja sehr unterschiedliche Komplexität der Wohnungsportfolios einfangen. Das tun wir, indem wir entsprechende Faktoren entwickelt und gewichtet haben.

STEFAN KORTHALS: Unter anderem aus diesem Grund machen wir bei BAMBI Residential mit. Wir brauchen Benchmarks für das Asset Management, sowohl hinsichtlich der Performance als auch der Organisationsstruktur. Und dazu müssen wir



Dr. Markus Bell

Portfolios vergleichbar machen. Nur so bekommen wir Indikatoren für die Auswahl von Dienstleistern. Durch Zahlen können wir die Diskussionen über Performance versachlichen und damit auch professionalisieren. Eine solche Professionalisierung

ist auch wichtig für das Recruiting von Asset Managern, das im Wohnungssektor bekanntlich nicht so einfach ist.

BEN LEHRECKE: Vitus ist sowohl Eigentümer als auch Dienstleister. Das macht den Austausch in der BAMBI-Runde für uns spannend. Letztlich wollen wir für unsere Mitarbeiter die beste Praxis und die besten Werkzeuge – wir wollen verstehen, wo wir stehen. Und zugleich als Dienstleister verständlicher werden. Denn insbesondere bei internationalen Investoren besteht hinsichtlich der deutschen Wohnungsmärkte hoher Erklärungsbedarf. Das beginnt schon bei den Nebenkosten. Internationale Investoren gehen häufig wie selbstverständlich davon aus, dass der Mieter diese Kosten vollständig trägt, obwohl dies nicht der Fall ist.



Stefan Korthals

STEFAN KORTHALS: Richtig, auch einigen Auftraggebern müssen wir hin und wieder die Strukturen und Besonderheiten im Bereich Wohnen erläutern, da Denk- und Handlungsmuster stark durch Erfahrungen im Bereich Gewerbe beziehungsweise von anderen Märkten geprägt sind. Letztlich muss ein Auftraggeber entscheiden, ob er uns als seinem Dienstleister vertrauen oder zum Bestandshalter werden und alles selbst machen will. Dies bedingt Offenheit bei den Kunden, um Märkte und Prozesse zu verstehen.

☐ Ist Bambi also eine Art diplomatische Institution zum besseren Verständnis zwischen Auftraggeber- und nehmer?

HANS-ULRICH MIES: Es gibt auch eine Wirkung nach innen. Auch für den Dialog mit dem Firmeneigentümer und der Gesellschafterstruktur sind Benchmarks und Standards sehr hilfreich. ☐

Christof Hardebusch moderierte.



Ben Lehrecke

DIE UNTERNEHMERRUNDE BAMBI RESIDENTIAL

■ An der Untermerrunde Residential nahmen teil:

- Dr. Markus Bell, Geschäftsführer, Bell Management Consultants
- Heinz Colligs, Prokurist und Leiter Unternehmens-Kommunikation Treureal
- Stefan Korthals, Geschäftsführer Corpus Sireo Asset Management Residential
- Ben Lehrecke, Geschäftsführer Vitus
- Hans-Ulrich Mies, Geschäftsführer Gebau Vermögen
- Dirk Tönges, Sprecher der Geschäftsführung Treureal

Weitere Mitgliedsunternehmen von BAMBI Residential 2013 sind die Allianz, Alt und Kelber, Berlinovo, Bayerische Hausbau, Foncia, GSW, Hermes Hausverwaltung, Patrizia, Strabag und WVB Centuria.

BAMBI versteht sich als geschlossener Kreis von Geschäftsführern und Vorständen führender Unternehmen. Ziel der Plattform ist die gemeinsame Erarbeitung von Benchmarks und Standards, die Leistungen vergleichbarer machen und die Kommunikation zwischen Auftraggebern und -nehmern erleichtern.

BAMBI Residential existiert seit 2010. Das Ziel sind die Vergleichbarkeit von Leistungen und die Vereinfachung von Prozessen durch Standards.

BAMBI Commercial existiert seit 2007.