



IMMOBILIENVERWALTER DES JAHRES 2021

WIR GRATULIEREN DEN PREISTRÄGERN!

**NACHHALTIGKEIT, EFFIZIENZ
& ARBEITSPLATZORGANISATION:
DER MODERNE IMMOBILIENMANAGER**



SEHR GEEHRTE DAMEN UND HERREN, LIEBE KOLLEGINNEN UND KOLLEGEN,

bereits zum 24. Mal zeichnet der VDIV Deutschland den Immobilienverwalter des Jahres aus. Das Thema in diesem Jahr:

Nachhaltigkeit, Effizienz & Arbeitsplatzorganisation:

Der moderne Immobilienmanager

Zahlreiche innovative und spannende Bewerbungen haben uns erreicht – und unsere fachkundige Jury vor die Herausforderung gestellt, drei besonders überzeugende Konzepte auszuwählen und zu prämiieren.

Die Preisträger stellen wir Ihnen auf den folgenden Seiten vor. Wir wünschen Ihnen viel Spaß und Inspiration bei der Lektüre!

Ihr
Wolfgang D. Heckeler
*Präsident des Verbandes der
Immobilienverwalter Deutschland e. V.*

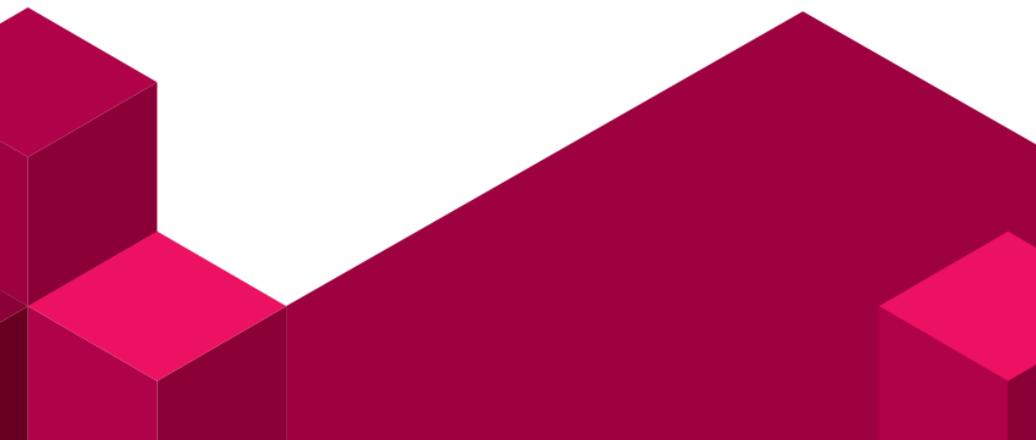
Ihr
Martin Kaßler
*Geschäftsführer des Verbandes der
Immobilienverwalter Deutschland e. V.*

DIE AUSSCHREIBUNG

2021 suchte der VDIV Deutschland WEG- und Mietverwaltungen, die sowohl in dem von ihnen verwalteten Wohnungsbestand als auch in ihrer Büroorganisation verstärkt auf Nachhaltigkeit achten und ihre Arbeitsabläufe auf eine neue, effiziente Basis stellen. Gefragt waren Ideen, wie diese bedeutenden Schritte zur Neuorientierung gelingen und damit die Unternehmen zukunftssicher aufgestellt werden können.

Folgende Fragen haben uns besonders interessiert:

- Wie leben Sie Nachhaltigkeit in Ihrem Unternehmen und dem verwalteten Bestand?
- Welche Vorteile verbinden Sie als Unternehmen und Ihre Eigentümer direkt damit, und wiegen Sie die höheren Kosten auf?
- Profitieren Sie durch die Umstellung Ihrer Prozesse von neu gewonnener Effizienz, wachsen Sie unternehmerisch, oder leisten Sie einen wesentlichen Beitrag zum Klimaschutz?
- Wie haben Sie durch digitale Prozesse die Arbeitsabläufe Ihres Teams optimiert? Haben Sie so die Mitarbeiterzufriedenheit erhöht?



DIE AUSZEICHNUNG

Zur feierlichen Ehrung auf dem Festabend des 29. Deutschen Verwaltertages mit Pokal und Urkunde erhalten die drei Gewinner ein Preisgeld. Neben einer umfangreichen Berichterstattung in Fach- und Tagesmedien sowie in sozialen Netzwerken werden die Gewinner bei individuellen Marketingmaßnahmen unterstützt. Über jeden Gewinner wird zudem ein Imagefilm gedreht, der nach Veröffentlichung vielfach genutzt werden kann.



1. PLATZ

Gundlach GmbH & Co. KG Haus- und Grundstücksverwaltung

Das Hannoveraner Familienunternehmen Gundlach GmbH mit den vier Unternehmensbereichen Bauträger, Wohnungsunternehmen, Bauunternehmen und Haus- und Grundstücksverwaltung hat sich seit mehr als 30 Jahren dem Thema Nachhaltigkeit verschrieben. Bei Planungs- und Investitionsentscheidungen werden systematisch und initiativ ökologische Anforderungen berücksichtigt. Ziel ist es, im Unternehmensverbund umweltfreundliche und gesunde Arbeits- und Wohnumfelder zu schaffen.



Gründung: 1973

Tochterunternehmen der Gundlach Bau und Immobilien GmbH & Co. KG



Unternehmenssitz:

Hannover



Verwaltete Einheiten: 4.000

davon

WEG-Verwaltung: 2.500

Mietverwaltung/

SE-Verwaltung: 1.500



Anzahl der Mitarbeiter

in WEG-, Miet- und SE-Verwaltung: 20

davon

in Vollzeit: 18

in Teilzeit: 2



Tätigkeitsfelder:

WEG-Verwaltung und Mietverwaltung
von Fremdimmobilien



Umsatz 2021 (Prognose):

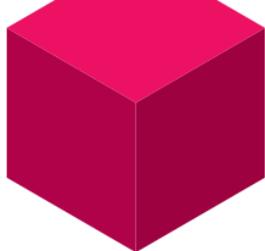
1,95 Millionen Euro



Vernetzung:

Mitglied im VDIV Landesverband Niedersachsen/Bremen e.V.

AUSGEZEICHNETE STRATEGIE



Fundierte und überzeugende Bewerbung

- jahrzehntelanges systematisches und kontinuierliches Engagement für Nachhaltigkeit und Effizienz
- differenzierte Herangehensweise im Unternehmen selbst und in der Verwaltung der Immobilien

Nachhaltigkeit

- sehr hoher Stellenwert von Transparenz und Kommunikation im Unternehmen und mit Kunden
- gezieltes Bemühen, die Kunden mitzunehmen
- 5-Jahres-Strategie zur Prozessoptimierung und Nachhaltigkeit wird jährlich mit allen Mitarbeitenden aktualisiert
- intensive Zusammenarbeit mit der Klimaagentur der Region Hannover
- Reduzierung der Verwalter-Regievergütung von 5 auf 3% für energieeffiziente Maßnahmen
- eigene E-Fahrzeugflotte (Elektrofahrzeugen, E-Bike und E-Roller) für Außentermine und auch zur privaten Nutzung
- Bezug von Ökostrom
- Stabsstelle für nachhaltige Sanierungsmaßnahmen
- Unternehmensübergreifender strategischer Einkauf, Schwerpunkt auf regionalen Anbietern und nachhaltigen Materialien

Effizienz

- Nutzung von Synergien in der Unternehmensgruppe
- wertschätzendes Umfeld durch Selbstorganisation der Teams sowie transparente und aktive Lern- und Feedbackkultur setzen Energien frei und befördern effektive Prozessgestaltung
- Beschleunigung des Abrechnungsprozesses durch nachhaltige Prozesssteuerung
- Definition eines Abrechnungsziels gemeinsam mit dem Beirat, prozentuale Rückvergütung an Kunden, wenn dies nicht gehalten wird
- Garantieverprechen in Verwalterverträgen

- Ausweitung, Erleichterung und Beschleunigung der Kommunikation durch digitale Instrumente
- regelmäßige Kundenbefragungen
- hohe Leistungsfähigkeit und umfangreiches Portfolio durch Partnerschaften und Kooperationen

Arbeitsplatzorganisation und Digitalisierung

- Förderung von Qualifizierung und Weiterentwicklung der MitarbeiterInnen
- MitarbeiterInnen werden stärkenorientiert eingesetzt
- Bildung von Projektteams (z. B. Nachhaltigkeitsteam, Digitalisierungsteam), die neben der täglichen Arbeit für die Teamarbeit freigestellt werden und ihre Projekte darstellen können (z.B. in einer wöchentlichen Ökopost)
- vollständig modernisiertes Bürohaus mit angenehmem Arbeitsumfeld, Sportmöglichkeiten und einem Massageraum
- innovatives Bürokonzept mit flexiblen, per App buchbaren Arbeitsplätzen
- flexible Homeoffice-Regelungen
- hoher Digitalisierungsgrad: seit Jahren papierloses Büro; Kommunikation über E-Mail und Online-Kundenportal sowie App; Schnittstellenoptimierung
- regelmäßige Schulung der digitalen Kompetenz der MitarbeiterInnen durch IT-Team
- Schaffung von vielschichtigen Anreizen zur Teilnahme am Online-Kundenportal
- Nutzung von Boards, um Schnittstellen zwischen Objektbetreuung, Abrechnungsservice und Buchhaltung zu schaffen
- digitale Sprechstunden in großen WEGs
- systematischer Ausbau von hybriden und digitalen Eigentümerversammlungen mit einem eigenen Projektbeauftragten
- Mietverwaltung: Einsichtnahme der Kunden in laufende Vorgänge über eine App, Live-Buchhaltung, Schnittstelle für die Steuerberatung

Kostenaspekte

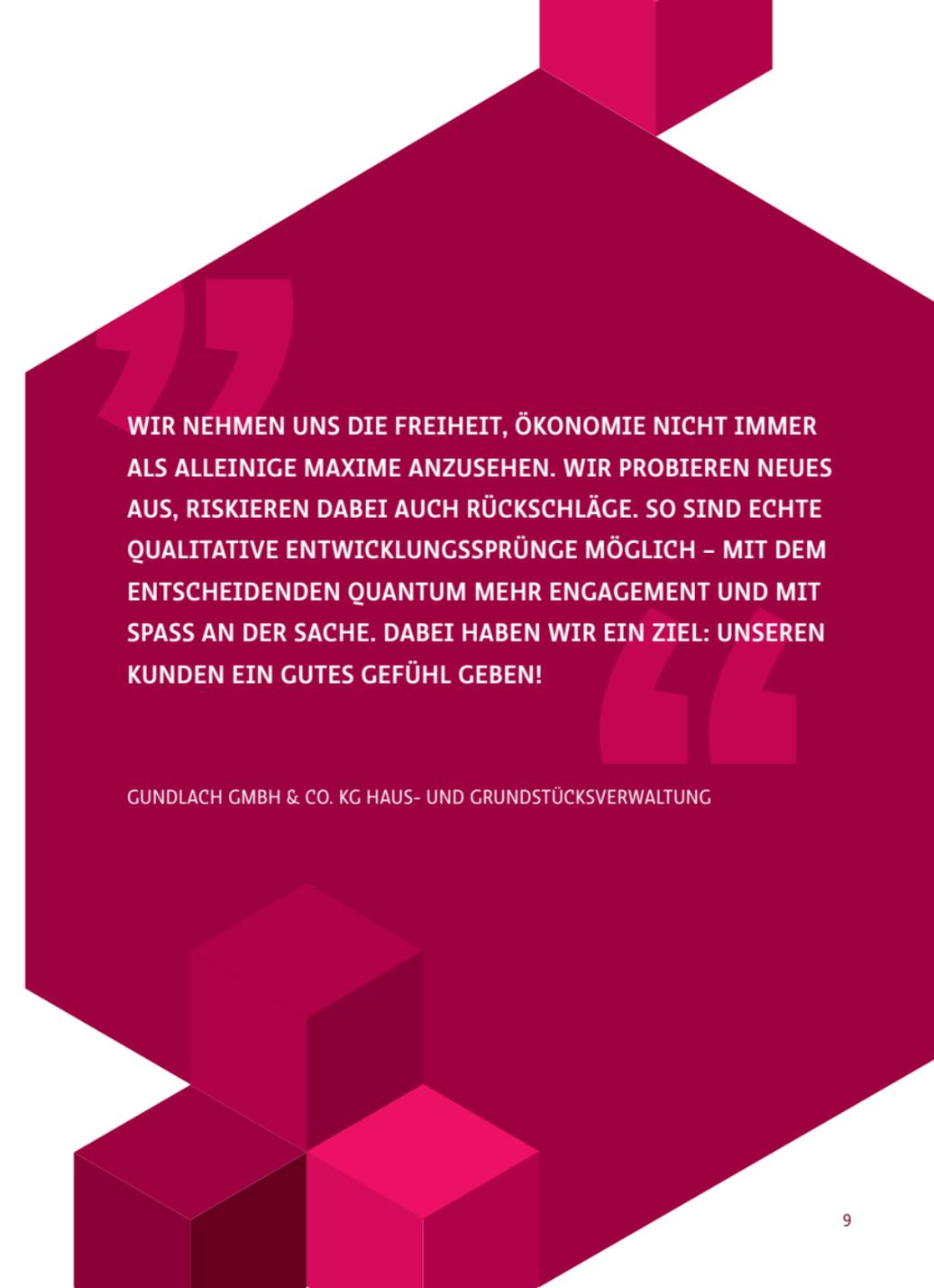
- transparentes Kostenmanagement, Offenlegung von Investmentkosten als argumentative Grundlage für Erhöhung der Verwaltervergütung
- konsequente Bestandsoptimierung: jedes Objekt muss einen positiven Deckungsbeitrag erbringen

ERFOLGE

- seit fast 50 Jahren am Markt erfolgreich
- Erhöhung des Bestandes von 2.200 WE auf über 4.000 WE in den vergangenen fünf Jahren
- 2018 bis 2020 wurden 20 der 31 Nachhaltigkeitsziele erreicht, weitere 9 teilweise, 2 wurden nicht erreicht
- 2017 Corporate Social Responsibility-Preis der Bundesregierung
- 2021 Great Place to Work® Zertifikat 2021 als Bester Arbeitgeber Niedersachsen-Bremen: 100 % der MitarbeiterInnen bezeichnen die Hausverwaltung als sehr guten Arbeitgeber
- zahlreiche weitere Auszeichnungen
- Abrechnung der 4.000 Einheiten um 40% schneller als vor fünf Jahren
- 100% Wiederbestellungsquote in 2020
- Registrierung von knapp 50% der Kunden im Online-Kundenportal im ersten Jahr der Einführung

ZIELE

- In der komplexen Fremdverwaltungsbranche ist sehr vieles möglich. Mit neuen Wegen lassen sich junge Nachwuchskräfte motivieren.
- bis Ende 2021 Teilnehmerzahl im Online-Kundenportal auf 80% steigern
- Echtzeit-Belegprüfungen ab Ende 2021 sollen Fahrtwege sparen und maximale Transparenz und Vertrauen schaffen
- Wachstum von 4.000 auf 5.000 verwaltete Wohnungen ohne personelle Aufstockung
- Innerhalb der nächsten 12 Monate sollen Energieberater in allen Eigentümerversammlungen/Objekten Empfehlungen für energieeffiziente Maßnahmen aussprechen



WIR NEHMEN UNS DIE FREIHEIT, ÖKONOMIE NICHT IMMER ALS ALLEINIGE MAXIME ANZUSEHEN. WIR PROBIEREN NEUES AUS, RISKIEREN DABEI AUCH RÜCKSCHLÄGE. SO SIND ECHTE QUALITATIVE ENTWICKLUNGSSPRÜNGE MÖGLICH – MIT DEM ENTSCHEIDENDEN QUANTUM MEHR ENGAGEMENT UND MIT SPASS AN DER SACHE. DABEI HABEN WIR EIN ZIEL: UNSEREN KUNDEN EIN GUTES GEFÜHL GEBEN!

GUNDLACH GMBH & CO. KG HAUS- UND GRUNDSTÜCKSV ERWALTUNG

2. PLATZ

DICK Immobilienmanagement e.K.

DICK Immobilienmanagement e.K.

Die strategische Unternehmensplanung des Unternehmens DICK Immobilienmanagement mit Büros in Rostock und Berlin war von Anfang an darauf ausgerichtet, die Dienstleistungen so modern wie möglich zu erbringen. Moderne Arbeitsplätze sind attraktive Arbeitsplätze, so das Credo. Für die Weiterentwicklung des Unternehmens werden gerne auch Anregungen aus anderen Branchen genutzt.



Gründung: 1999



Unternehmenssitz:

Rostock



Verwaltete Einheiten: 10.500

davon

WEG-Verwaltung: 7.000

Mietverwaltung/

SE-Verwaltung: 3.500



Anzahl der Mitarbeiter in

in WEG-, Miet- und SE-Verwaltung: 21

davon

in Vollzeit: 19

in Teilzeit: 2



Tätigkeitsfelder:

Verwaltung ausschließlich von
Fremdimmobilien, Schwerpunkt WEG



Umsatz 2021 (Prognose):

Rund 2 Million Euro



Vernetzung:

Mitglied im VDIV Landesverband Niedersachsen/Bremen e.V.

AUSGEZEICHNETE STRATEGIE

Gut strukturierte, authentische Bewerbung

- überzeugende Darstellung eines ganzheitlich integrierten Ansatzes mit Meilensteinen der Weiterentwicklung
- ausführliche Kataloge interner und externer Maßnahmen im Umwelt-schutzmanagement

Nachhaltigkeit

- systematischer Aufbau eines Qualitäts- und Umweltmanagementsystems
- seit 2012 Zertifizierung nach ISO 14001
- Messung und Kompensation von nicht vermeidbaren CO₂-Emissionen im Unternehmen mit AQ Green TeC GmbH Hamburg
- Angebot einer kostenlosen „grünen“ Anlage zu allen Verwalterverträgen
- Neuanschaffung von Fahrzeugen mit reduziertem Schadstoffausstoß und Kraftstoffverbrauch nach definierten Obergrenzen
- strategische Planung und Reduzierung von Dienstfahrten
- Einkauf von umweltschonenden Verbrauchsmaterialien
- Abfallmanagement im Unternehmen und den verwalteten Immobilien
- Reduzierung des Energieverbrauchs im Büro und der Energiekosten in den Immobilien, insbesondere im Segment Beleuchtung
- Umweltschutz-Schulung der Hausmeister
- Rahmenverträge mit Lieferanten von Energie aus erneuerbaren Quellen bringen für die Kunden günstige Bedingungen

Effizienz

- Über 20% Effizienzgewinn durch Einführung der ISO-Zertifizierung, Implementierung einheitlicher Abläufe und Digitalisierung
- mehr Arbeitsplätze auf gleicher Fläche durch hohen Homeoffice-Anteil
- Steigerung der Qualität der Arbeitsplätze und damit der Mitarbeiterzufriedenheit durch Digitalisierung
- Nutzung des Nachhaltigkeitsgedankens in der Akquise von Kunden und Fachkräften

Arbeitsplatzorganisation und Digitalisierung

- Online-Kundenzugang für Eigentümer seit mehr als zehn Jahren
- Schrittweise Umstellung auf vollständig digitale Arbeitsweise von 2017 bis 2020 (Digitalisierung laufender Vorgänge, der Bestandsakten und der Buchhaltung)
- Online-Belegprüfung für Beiräte
- Postversand mit E-POST
- digitale Kundenzeitschrift
- rund 40% Homeoffice-Anteil

Kostenaspekte

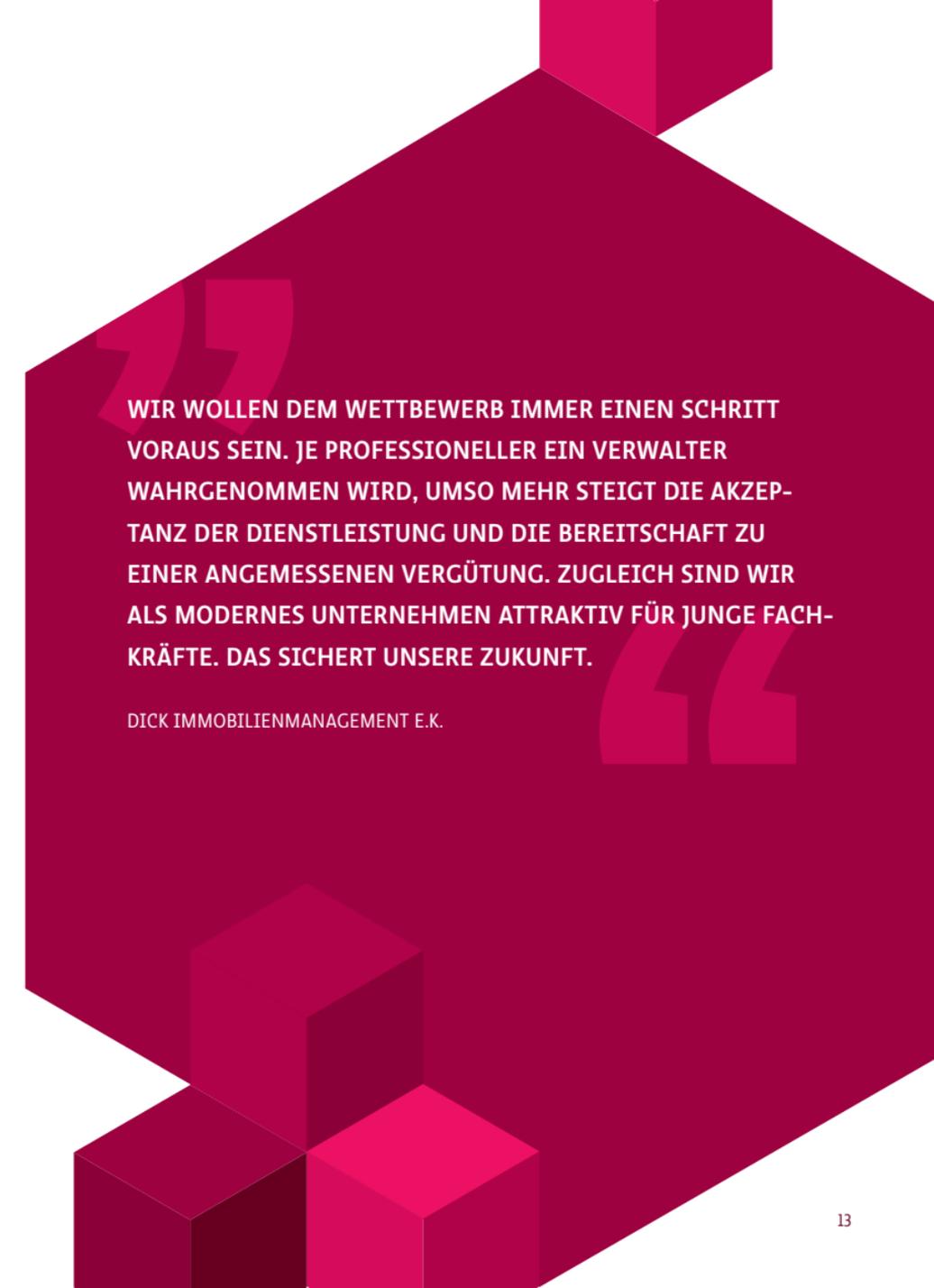
- Kosten für erstmalige Zertifizierung, laufende Kosten für Zertifizierung und für CO₂-Kompensation werden durch Erneuerungen der Fahrzeugflotte nicht nur kompensiert, sondern sogar übertroffen
- zum Zeitpunkt der Umstellung und aktuell wieder erhöhte Kundennachfrage aufgrund des Nachhaltigkeitsgedankens
- Effizienzgewinn durch Digitalisierung dient größtenteils dazu, die Kundenkommunikation auszubauen

ERFOLGE

- seit Jahren erfolgreiche Zertifizierung
- Belieferung der Liegenschaften mit umweltfreundlich produziertem Strom (seit 2012), Fernwärme aus erneuerbaren Energien (seit 2015), CO₂-neutralem Erdgas (seit 2020)

ZIELE

- Ausbau der automatisierten Bearbeitung von Rechnungseingängen
- 2022 Teilnahme an einem Forschungsprojekt der Universität Rostock zum Thema Einführung eines Chatbots
- weitere Etablierung als modernes, für junge Mitarbeiter interessantes Unternehmen



WIR WOLLEN DEM WETTBEWERB IMMER EINEN SCHRITT VORAUSS SEIN. JE PROFESSIONELLER EIN VERWALTER WAHNGENOMMEN WIRD, UMSO MEHR STEIGT DIE AKZEPTANZ DER DIENSTLEISTUNG UND DIE BEREITSCHAFT ZU EINER ANGEMESSENEN VERGÜTUNG. ZUGLEICH SIND WIR ALS MODERNES UNTERNEHMEN ATTRAKTIV FÜR JUNGE FACHKRÄFTE. DAS SICHERT UNSERE ZUKUNFT.

DICK IMMOBILIENMANAGEMENT E.K.

3. PLATZ

Polzin ImmoService GmbH & Co. KG

Das Unternehmen Polzin ImmoService hat den hohen Anspruch, Premium-Verwalter für Wohnungseigentümer und Mietobjekte in Geestland, Bremerhaven und Cuxhaven zu sein.

Mit seinem jungen Team setzt das Unternehmen seit Jahren konsequent eine umfassende Nachhaltigkeitsstrategie um. Dabei baut es stark auf regionale Vernetzung, frühen Kundenkontakt und Effizienzsteigerung durch Digitalisierung.



Gründung: 1976



Unternehmenssitz:
Geestland



Verwaltete Einheiten: 2.100
davon

WEG-Verwaltung: 1.022

Mietverwaltung/

SE-Verwaltung: 1.088



Anzahl der Mitarbeiter in

in WEG-, Miet- und SE-Verwaltung: 8
davon

in Vollzeit: 8

in Teilzeit: -



Tätigkeitsfelder:

Spezialisierung auf die WEG-
und Mietverwaltung



Umsatz 2021 (Prognose):

820.000 Euro



Vernetzung:

Mitglied im VDIV Landesverband Niedersachsen/Bremen e.V.

AUSGEZEICHNETE STRATEGIE

Detaillierte und gewinnende Bewerbung

- modern und ansprechend aufbereitete, aussagekräftige Unterlagen, die das gesamte Leistungsspektrum abbilden
- Kerngedanke: Wir machen im eigenen Unternehmen vor, dass Nachhaltigkeit funktioniert. Das ist das beste Argument für die Umsetzung in den verwalteten Immobilien.

Nachhaltigkeit

- umfassende Nachhaltigkeitsstrategie mit Themenfeldern und Handlungsmaßnahmen wird regelmäßig fortgeschrieben, Monitoring der Umsetzung
- Finanzplanung unter besonderer Berücksichtigung ökologischer Aspekte: hoher Reinvestitionsanteil; grüne Geldanlagen; Mitarbeiterbeteiligungen am Unternehmen; sparsamer Umgang mit Ressourcen; Beschäftigung von ausschließlich regionalen Dienstleistern
- Personalmanagement: Unternehmen fördert und fordert lebenslanges Lernen; bildet in allen Bereichen aus; verpflichtet Auszubildende nach ihrem Abschluss zu einer weitergehenden, vom Unternehmen bezahlten Fachausbildung; internes Schulungssystem und externe Fortbildungsangebote; betriebliche Gesundheitsförderung
- Vielseitiges Mobilitätskonzept: Umstellung der Fahrzeugflotte auf Elektromobilität; Kurzstrecken seit 10 Jahren mit Segway; betriebsinternes Carsharing; optimale Routenplanung durch stadtteilweise Zuordnung der Sachbearbeiter; Homeoffice als integraler Bestandteil
- Energieeffizienz als wichtiges Marketing-Instrument im Bestand: Beschaffung und Einsatz klimaschonender TGA; ökologische Modernisierung mit festen Energieexperten; Prozessentwicklung für Sanierung; Partnerschaften mit Energieunternehmen und Verträge mit Ökostromanteil; Beteiligung am bundesweiten Pilotvorhaben „WEG der Zukunft“
- regelmäßige Information der Eigentümer und Mieter zu Nachhaltigkeitsthemen; Entwicklung von Vortragsreihen

Effizienz

- auf Erreichen der Nachhaltigkeitsziele ausgerichtete Ablauforganisation
- Beauftragter für Nachhaltigkeit als Schnittstelle zur Strategie der Stadt
- Übernahme sozialer Verantwortung und Vernetzung: Mitgliedschaft und Sponsoring in Vereinen und Institutionen, Übernahme von Patenschaften, Gründungstifter Städtischer Projekte
- frühzeitige Kontaktaufnahme zu Planern und Bauträgern mit dem Ziel, Nachhaltigkeitsgedanken einzubringen, z.B. den Blick auf Lebenszykluskosten und Betriebskosten zu lenken, sich als fachkundige Berater zu positionieren und so Kunden zu akquirieren
- Nutzung von Plattformen und anderen digitalen Möglichkeiten, um Kunden zeitnah und umfassend zu informieren

Arbeitsplatzorganisation und Digitalisierung

- 2018 erstellter Fahrplan zur Digitalisierung ist nahezu erfüllt
- überwiegend papierlose Arbeit nach der Verfahrensweisung „Scannen und Dokumentieren“
- digitale Archivierung von Alt-Unterlagen, soweit rechtlich möglich
- Eigentümer/Mieterplattform mit Schwarzem Brett
- Kommunikation vorrangig über App, Mail und E-Brief
- automatisierte Kommunikation inkl. DL, Ticketsystem
- Online-Schadensmeldungen
- Beiratsinfos und Beiratsabrechnungen ausschließlich online
- Qualitätssicherung durch digitales Prozessmanagement
- 2020 Einführung einer cloudbasierten Bürosoftware
- digitale Anbindung von Partnern wie Abrechnungsdiensten, Handwerkern und anderen Dienstleistern
- Hybrid-, auf Wunsch auch Online-Eigentümerversammlungen

Kostenaspekte

- Prozessoptimierung führt zu Fehlervermeidung und Kostenreduzierung
- Digitalisierung vereinfacht, beschleunigt Kommunikation und reduziert Druckkosten
- Mit Blick auf Lebenszykluskosten lohnt sich nachhaltige Bewirtschaftung bei eigenen und fremden Immobilien

NACHHALTIGKEIT MUSS NICHT TEUER SEIN. EIN UMDENKEN, WEITSICHT UND DER EINSATZ ALLER BETEILIGTEN IST ERFORDERLICH, UM AUCH ÖKONOMISCH DEN WANDEL ZUM ENKELTAUGLICHEN WIRTSCHAFTEN ZU SCHAFFEN. DARAN ARBEITET JEDER MITARBEITER DES UNTERNEHMENS UND TRÄGT ZUR ZUKUNFTSFÄHIGKEIT DES UNTERNEHMENS BEI.

POLZIN IMMOSSERVICE GMBH & CO. KG

ERFOLGE

- mehr als 40 Jahre Erfahrung
- Umweltpreis der Stadt Geestland 2009
- größter Anbieter von Wohnraum und größter Verwalter in der Stadt
- vier Standorte im Landkreis und in Bremerhaven
- erster Hausverwalter der Region mit KfW und regionalen BAB Krediten für WEGs
- Ölheizungen in Bestandsimmobilien nahezu abgeschafft
- hoher Anteil klimaschonender TGA in eigenen und fremden Immobilien
- insgesamt erhöhter qualitativer Eindruck der Dienstleistung ermöglichte Steigerung der Vergütung

ZIELE

- Das Unternehmen fühlt sich als wichtiger Marktteilnehmer in der Stadt Geestland und Umgebung verpflichtet, seine Dienstleistungen und Produkte so nachhaltig bereitzustellen, wie es technisch, ökologisch und ökonomisch möglich ist
- Sowohl wirtschaftliche als auch gesellschaftliche Beziehungen werden nachhaltig auf- und ausgebaut, um die Entwicklung der Stadt mitgestalten zu können

FAZIT

Nachhaltiges Management des eigenen Unternehmens und der verwalteten Immobilien ist eine Herausforderung und eine Querschnittsaufgabe für die moderne Immobilienverwaltung. Gefragt sind Langfriststrategien, die konsequent umgesetzt und stetig überarbeitet werden müssen. Die Digitalisierung der Prozesse und der Kommunikation im Unternehmen und mit den Kunden eröffnet dabei neue Möglichkeiten, die Zufriedenheit der Kunden und der Mitarbeiter zu erhöhen und die Effizienz zu steigern.

Unsere drei Preisträger machen vor, wie es gelingen kann. Die Summe aller Einzelmaßnahmen und die verantwortungsvolle Implementierung im Unternehmen, vor allem aber ihre Evaluation und Zukunftsgewandtheit haben uns überzeugt. Wir freuen uns, ihre Erfolgskonzepte auszeichnen zu können. Sie verfügen über großes Nachahmungspotenzial für die gesamte Branche.

Herzlichen Glückwunsch den Immobilienverwaltern des Jahres 2021!

1. Platz | Gundlach GmbH & Co. KG Haus- und Grundstücksverwaltung

2. Platz | DICK Immobilienmanagement e.K.

3. Platz | Polzin ImmoService GmbH & Co. KG

AUCH SIE KÖNNEN SICH BEWERBEN!

2022 steht beim Immobilienverwalter des Jahres das Thema **Nachwuchs – Ausbildung – Förderung** im Mittelpunkt.

Die Bewerbungsunterlagen stehen ab Frühjahr 2022 zur Verfügung.
Wir freuen uns auf Ihre Einreichungen!

www.immobilienerverwalter-des-jahres.de



**Verband der Immobilienverwalter
Deutschland e. V.**

Leipziger Platz 9
10117 Berlin

T 030 300 96 79 - 0

F 030 300 96 79 - 21

office@vdiv.de

www.vdiv.de

www.immobilienerverwalter-des-jahres.de