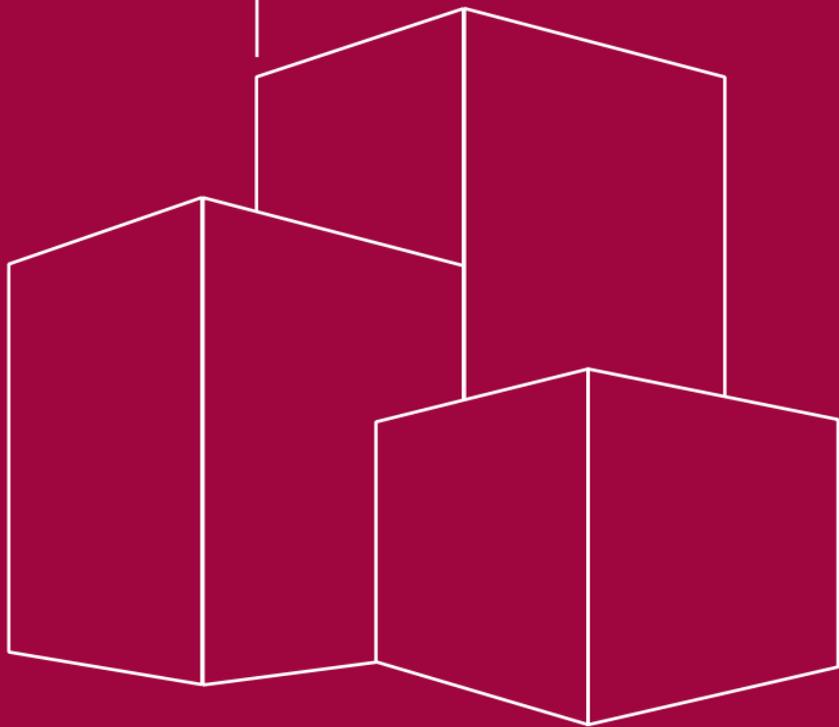


# IMMOBILIENVERWALTER DES JAHRES 2020

WIR GRATULIEREN DEN PREISTRÄGERN!



BEWERBEN – ÜBERZEUGEN – GEWINNEN  
ERFOLGREICH NEUE VERWALTUNGSMANDATE  
AKQUIRIEREN



## SEHR GEEHRTE DAMEN UND HERREN, LIEBE KOLLEGINNEN UND KOLLEGEN,

bereits zum 23. Mal zeichnet der VDIV Deutschland den Immobilienverwalter des Jahres aus. Das Thema in diesem Jahr:

**Bewerben – überzeugen – gewinnen**  
**Erfolgreich neue Verwaltungsmandate akquirieren**

Auf unserer Suche nach Unternehmen mit beispielhafter Kundenakquise haben uns zahlreiche innovative und interessante Bewerbungen erreicht – und unsere fachkundige Jury vor die Herausforderung gestellt, drei besonders überzeugende Strategien 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

2020 sind wir neue Wege beim Immobilienverwalter des Jahres gegangen. Wir haben fiktive Ausschreibungen für die WEG- und Mietverwaltung erstellt und Unternehmen deutschlandweit aufgerufen, sich auf die Mandate zu bewerben, unsere Besonderheiten zu berücksichtigen, Weitblick zu zeigen und uns ein Angebot zu machen, das wir nicht ablehnen können.

Wie im „echten Verwalterleben“ folgte ein persönliches Treffen: Die 10 Unternehmen mit den überzeugendsten Einreichungen trafen sich zum „Vor-Ort-Gespräch“ mit unserer Fachjury – der „Eigentümergeinschaft“ bzw. dem „Eigentümer“ –, um Stärken zu präsentieren, kritische Fragen zu beantworten und den Kunden für sich zu gewinnen.

Folgende Fragen haben uns besonders interessiert:

- Wie professionell tritt die Verwaltung mit ihren Unterlagen und im persönlichen Gespräch auf?
- Wie werden kritische Fragestellungen gemeistert?
- Wie gut werden die Besonderheiten der Ausschreibung berücksichtigt?
- Wird vorausschauend geplant und Weitblick bewiesen?
- Wie umfassend und durchdacht ist das Leistungsspektrum der Verwaltung?
- Wie zeitgemäß ist das Unternehmen aufgestellt, und werden den Kunden digitale Services angeboten?
- Ist die Vergütung angemessen, und wird sie nachvollziehbar dargestellt?

## DIE RAHMENDATEN MIETVERWALTUNG

- 1972 errichtetes Wohnhaus mit 35 Einheiten
- 2- bzw. 3-Zimmer-Wohnungen, 49 bis 72 m<sup>2</sup> Wohnfläche
- Alle Wohnungen derzeit vermietet, aber 2 Kündigungen eingegangen
- Moderate Fluktuation, heterogene Mieterschaft
- Objekt unterliegt der Mietpreisbremse
- Externe Dienstleister für Grünflächen, Hausreinigung, Winterdienst und Hausmeisterleistungen
- Geplant für 2021: Fassadendämmung & Austausch der Fenster
- Bereits laufende Sanierung der Badezimmer verzögert sich wegen Handwerkerwechsel
- Verwalterwechsel zum 1. September 2020

## WEG-VERWALTUNG

- Eigentümergemeinschaft mit 38 Wohneinheiten in 4 Gebäuden und mit 32 Tiefgaragenstellplätzen
- 2- bis 4-Zimmer-Wohnungen, 49 bis 92 m<sup>2</sup> Wohnfläche
- 11 Wohnungen sind vermietet
- 4 Gebäude, alle 1968 erbaut, bislang nicht energetisch saniert
- Alle Gebäude mit Ölheizung, letzter Austausch der Kessel 1993/1994
- 2019 Neuabdichtung der Kelleraußenwand in einem Gebäude, gleiche Maßnahme geplant für ein weiteres Gebäude für Sommer 2021
- Versicherungsschaden von Herbst 2019 wegen Wassereindringens im Dachboden
- Verwalterwechsel zum 1. Januar 2021

## DIE AUSZEICHNUNG

Zur feierlichen Ehrung auf dem Festabend des 28. Deutschen Verwaltertags mit Pokal und Urkunde erhalten die drei Gewinner ein Preisgeld. Neben einer umfangreichen Berichterstattung in Fach- und Tagesmedien sowie im *VDIVnewsletter* werden die Preisträger bei individuellen Marketingmaßnahmen unterstützt. Über alle Prämierer wird zudem ein Imagefilm gedreht, der nach Veröffentlichung beispielweise in den sozialen Netzwerken genutzt werden kann.



# 1. PLATZ



## Mortensen Immobilien e. K.

**Persönlich und hanseatisch: innovative IT-Lösungen und Geschäftsprozesse rund um die Zinshausverwaltung**

Das Hamburger Traditionsunternehmen verwaltet seit vier Generationen Immobilien. Dabei fokussiert sich Mortensen Immobilien auf die Verwaltung von Mehrfamilienhäusern sowie Gewerbeobjekten und hat hierfür innovative IT-Lösungen und Geschäftsprozesse entwickelt. Das Ziel: Der Eigentümer soll Freude an seine Immobilie haben.

 **Gründung:** 1990  
Ausgliederung der heutigen Mortensen Immobilien e. K.

 **Unternehmenssitz:**  
Hamburg

 **Verwaltete Einheiten:** 625  
davon  
WEG-Verwaltung: -  
Mietverwaltung: 525  
SE-Verwaltung: 100

 **Anzahl der Mitarbeiter**  
in WEG-, Miet- und SE-Verwaltung: 6  
davon  
in Vollzeit: 5  
in Teilzeit: 1 (Werkstudent)

 **Tätigkeitsfelder:**  
Miethaus- und Gewerbeverwaltung, Vermittlung/Maklertätigkeit, Baubetreuung

 **Umsatz 2020 (Proggnose):**  
Rund 380.000 Euro

 **Vernetzung:**  
Mitglied im VDIV Schleswig-Holstein/Hamburg/Mecklenburg-Vorpommern sowie in den Erfahrungsaustauschgruppen des VDIV Deutschland

## AUSGEZEICHNETE STRATEGIE

### Fundierte und eloquente Vorstellung

- Sehr gut aufbereitete, hochwertige Unterlagen, die detailliert auf Ausschreibungsspezifika eingehen und konkrete Handlungsempfehlungen enthalten
- Sehr eloquentes Auftreten im persönlichen Gespräch mit professionellen Antworten auf alle Fragen sowie auf den „Vor-Ort-Termin“ zugeschnittene Unterlagen
- Überzeugende Darstellung und Begründung des empfohlenen Verwaltungsmodells

### Preis und Leistung überzeugen

- Leistungsorientierte und transparent aufgeschlüsselte Honorierung
- Bausteinlösung bei Verwaltungsdienstleistungen (operative Verwaltung, Vermietung, Baubegleitung sowie All-inclusive-Verwaltung)
- Gemeinsam mit Eigentümer Analyse des Objekts auf Entwicklungspotenziale (Nachhaltigkeit, Gewinnung von Wohnfläche, Realisierung neuer Wohnkonzepte)
- Überprüfung von Qualität und Preisen der Dienstleister
- Online-Eigentümerportal (Datenraum)
  - Alle Objektdaten, Wohnungen und Vertragsverhältnisse im Überblick
  - KPI-Analysen
  - Zugriff auf das Objektreporting
  - „Live“-Buchhaltung
- Umfangreiches Vermietungsmanagement
- Digitales Mieterportal
  - Schneller Informationsaustausch
  - Einsicht in persönliche Unterlagen wie Mietverträge, Nebenkostenabrechnungen, Übergabeprotokolle und Schreiben
  - Schadensmeldungen mit Ticketsystem

## ERFOLG

- Seit vier Generationen am Markt erfolgreich
- Kerngedanke: Schaffung maximaler Transparenz für die Eigentümer der verwalteten Mehrfamilienhäuser – jeder Eigentümer soll jederzeit Zugang zu allen relevanten Informationen erhalten und individuell in die jeweiligen Geschäftsprozesse eingebunden werden können

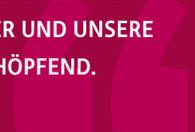
## DIGITALISIERUNGSSTAND IM UNTERNEHMEN

- Seit 2018 weitgehend papierlos
- Verwendung einer führenden Software im Bereich der Verwaltung von Mehrfamilienhäusern und Gewerbeobjekten
- Automatisierte Workflows, in die der Eigentümer – sofern erwünscht – eingebunden werden kann
- Praxiserprobte Online-Schnittstelle zu allen Bankensystemen
- Software-Eigenentwicklung für umfangreiches Berichtswesen
- Digitale Dokumentation von Wohnungsvorabnahmen, -abnahmen und -übergaben sowie Objektbegehungen



2015 HABE ICH IN NUNMEHR VIERTER GENERATION ALS FIRMENINHABER DIE VERANTWORTUNG FÜR DIE IMMOBILIENVERWALTUNG ÜBERNOMMEN. DABEI SEHE ICH ES ALS PERSÖNLICHE HERAUSFORDERUNG AN, EINERSEITS DIE ALTEN HANSEATISCHEN TUGENDEN UND TRADITIONEN ZU WAHREN, ANDERERSEITS DIE GROSSEN POTENZIALE DER DIGITALISIERUNG IM BEREICH DER IMMOBILIENVERWALTUNG FÜR UNSERE EIGENTÜMER, MIETER UND UNSERE EIGENEN PROZESSE OPTIMAL AUSZUSCHÖPFEND.

MORTENSEN IMMOBILIEN E. K.



## 2. PLATZ

### Harling oHG



#### Erfolgreiche und nachhaltige Verwaltung durch Tradition und Flexibilität

Mit einer knapp 180-jährigen Unternehmensgeschichte ist die Harling oHG eines der ältesten Unternehmen der deutschen Immobilienbranche. Das Leitbild: die ganzheitliche und individuelle Betreuung der Kunden für einen reibungslosen Übergang einer Immobilie in die nächste „Nutzergeneration“.



**Gründung:** 1841



**Unternehmenssitz:**  
Münster, Nordrhein-Westfalen



**Verwaltete Einheiten:** 1.500  
davon  
WEG-Verwaltung: -  
Mietverwaltung: 1.500  
SE-Verwaltung: -



**Anzahl der Mitarbeiter**  
in WEG-, Miet- und SE-Verwaltung: 5  
davon  
in Vollzeit: 3  
in Teilzeit: 2



**Tätigkeitsfelder:**  
Kaufmännische, technische und treuhänderische Verwaltung von Wohn- und Gewerbeeinheiten sowie von Erbbaurechten und landwirtschaftlichen Anwesen im Raum Münster



**Umsatz 2020 (Prognose):**  
Rund 1 Million Euro

## AUSGEZEICHNETE STRATEGIE

### Überzeugende Präsentation

- Hochwertige und übersichtlich gestaltete Unterlagen, die detailliert auf Ausschreibungsspezifika eingehen und konkrete Handlungsempfehlungen enthalten
- Sehr gute und überzeugende Vorstellung vor Ort, auch bei schwierigen Fragestellungen, immer mit dem Fokus: „Wir machen das Beste aus Ihrer Immobilie“
- Auf den „Vor-Ort-Termin“ zugeschnittene Unterlagen, keine Wiederholung der schriftlichen „Erstpräsentation“

### Umfangreiche Leistungen, angemessene Vergütung

- Vier Kompetenzbereiche für optimales Immobilienmanagement
  - Immobilienvermarktung
  - Grundstücksentwicklung
  - Investitionsanalyse
  - Immobilienverwaltung
- Umfangreiches Vermietungsmanagement einschließlich virtueller Besichtigungen und Objekttracking mit drei unterschiedlich ausgestalteten Leistungsmodellen, die gut herausgearbeitet und verständlich in einem Flyer abgebildet wurden
  - HARLING.basic
  - HARLING.professional
  - HARLING.complete
- Überprüfung bestehender Dienstleisterverträge und vergünstigte Konditionen durch erprobtes Netzwerk der Verwaltung
- Leistungsorientierte Honorierung, wobei Erhöhungen ausschließlich über Anpassung der Miete erfolgen
- In Planung: Online-Portal für Eigentümer mit relevanten Unterlagen und Informationen

## ERFOLG

- Familienunternehmen in sechster Generation
- Mit einigen Kunden erfolgt die Zusammenarbeit bereits in dritter Familien-generation
- Niedrige Mitarbeiterfluktuation (langjährige Unternehmenszugehörigkeit von bis zu 25 Jahren)

## DIGITALISIERUNGSSTAND IM UNTERNEHMEN

- Kombination aus Tradition und Moderne: dem heterogenen Kundenstamm angemessene Hybridlösung aus digitalen und analogen Kommunikationsformen und Angeboten – je nach Kundenanforderung
- Individuelle Softwarelösungen für Kommunikation, Vermarktung, Abnahme und Übergabe sowie Abrechnung



**DAS LEITBILD UNSERES IMMOBILIENUNTERNEHMENS IST FÜR UNSERE KUNDEN DER SCHLÜSSEL ZU DER ERFOLGREICHEN UND NACHHALTIGEN VERMARKTUNG UND VERWALTUNG IHRER IMMOBILIE. UNSERE AUFGABE IST ES, DEN EIGENTÜMER ZU ENTLASTEN. DAFÜR SETZEN WIR AUF MITARBEITER, DIE IHR HAND- UND ZAHLENWERK SEIT JAHREN BEHERRSCHEN.**

HARLING OHG



### 3. PLATZ

#### Emig Immobilien

#### Zeitgemäße WEG-Verwaltung durch Transparenz, fortwährende Weiterbildung und dienstleistungsorientiertes Handeln

Das im Jahr 2000 gegründete Unternehmen Emig Immobilien hat schon früh die Vorteile der Digitalisierung für eine moderne und kundenorientierte Verwaltungstätigkeit erkannt und nutzt sie konsequent. Den Erfolg zeigt die makellose Wiederbestellungsquote.

 **Gründung:** 2000

 **Unternehmenssitz:**  
Mainz, Rheinland-Pfalz

 **Verwaltete Einheiten:** 3.025  
davon  
WEG-Verwaltung: 2.900  
Mietverwaltung: 100  
SE-Verwaltung: 25

 **Anzahl der Mitarbeiter**  
in WEG-, Miet- und SE-Verwaltung: 8  
davon  
in Vollzeit: 8  
in Teilzeit: -

 **Umsatz 2020 (Prognose):**  
Rund 1 Million Euro

 **Vernetzung:**  
Mitglied im VDIV Rheinland-Pfalz/  
Saarland

 **Tätigkeitsfelder:**  
Spezialisierung auf die WEG-Verwaltung größerer Mehrhausanlagen ab 35 WE



### AUSGEZEICHNETE STRATEGIE

#### Fundierte und überzeugende Darstellung

- Modern und ansprechend aufbereitete, aussagekräftige Unterlagen, die das gesamte Leistungsspektrum abbilden und mit Weitblick auf die Spezifika des Mandats eingehen
- Sehr gute mündliche Präsentation beim „Vor-Ort-Termin“
- Gute und überzeugende Herausarbeitung der qualitativen Unterschiede und Stärken gegenüber anderen Immobilienverwaltungen

#### Moderne Lösungen und umfangreiches Angebot

- Kostenfreies Online-Kundenportal
  - Bereitstellung wichtiger Objektunterlagen (Teilungserklärung, Pläne, Versicherungspolice, Verträge)
  - Privates Archiv für jeden Eigentümer mit personenbezogenen Dokumenten (Hausgeldabrechnung, Wirtschaftsplan, HNDL-Nachweise)
- 2020: Launch einer Kunden-App mit Schadensmanagementsystem und Terminvereinbarung mit Handwerkern
- Frühzeitige Terminierung der Eigentümersammlung, digitalisierte Belegprüfung und erprobtes TED-Votingsystem für Stimmauszählung auf Eigentümersammlungen in Echtzeit
- Ab 2021: Videokonferenzsystem zur Ergänzung der Eigentümersammlung als Präsenzveranstaltung
- Ab Januar 2021: Halbjährliche Videosprechstunde für alle Eigentümer
- Test-Zugang zum Online-Portal für potenziellen Neukunden (einschließlich verwalterwechselrelevanter Dokumente)
- Kontinuierliche und umfangreiche Weiterbildung der Mitarbeiter (Ø 20 Stunden/Jahr)

## ERFOLG

- 100-Prozent-Wiederbestellungsquote in den Eigentümergemeinschaften
- In 20 Jahren Verwaltungstätigkeit keine erfolgreiche Beschlussanfechtungsklage in den verwalteten Objekten

## DIGITALISIERUNGSSTAND IM UNTERNEHMEN

- Komplettdigitales Büro, alle Papierdokumente werden nach dem Einscannen vernichtet
- Digitale Prozessmanagementplattform für Bestandsbewirtschaftung
- Objektbegehungen werden digital dokumentiert
- Buchhaltung ist vollständig digitalisiert – jede Buchung ist mit dem digitalen Beleg verknüpft
- Vorgangs- und Ticketsystem zur lückenlosen Dokumentation aller Anfragen und Aufträge
- Online-Terminkalender für die Belegprüfung mit den Beiräten (Zeitfenster der Objektbetreuer werden eingestellt und können dann vom Beirat gebucht werden – ohne aufwändige telefonische oder schriftliche Abstimmungen mit der Verwaltung)



**DIE VERWALTUNG VON WOHN-EIGENTUM IST EINE HOCH-KOMPLEXE UND VERANTWORTUNGSVOLLE TÄTIGKEIT. FÜR UNS GILT: OB KLEINE LIEGENSCHAFT ODER GROSSE MEHRHAUSANLAGE – UNSER ANSPRUCH IST, UNSEREN KUNDEN EINEN VORTEIL ZU VERSCHAFFEN. DARAUFGANZES TAGESGESCHÄFT AUSGERICHTET. FÜR UNS IST DER KUNDE DIE WICHTIGSTE PERSON. EGAL, OB ER ANWESEND IST, SCHREIBT ODER ANRUFT.**



EMIG IMMOBILIEN

## FAZIT

Gut aufbereitete Unterlagen, die die Anforderungen des Kunden berücksichtigen und das Leistungsspektrum verständlich darstellen, die eigenen Stärken und Vorteile gegenüber Wettbewerbern herausarbeiten und im persönlichen Gespräch durch Überzeugung und Eloquenz glänzen – so gelingt die Akquise neuer Verwaltungsmandate. Dabei gilt: Wer ein umfassendes Leistungsspektrum bietet, qualifizierte Fachleute beschäftigt und sich als wertvoller treuhänderischer Partner der Eigentümer präsentiert, muss auf eine der Leistung angemessene Honorierung setzen.

Wir freuen uns, wiederum drei spannende Erfolgskonzepte auszeichnen zu können, die über großes Nachahmungspotenzial für die gesamte Branche verfügen.

Herzlichen Glückwunsch den Immobilienverwaltern des Jahres 2020!

1. Platz | Mortensen Immobilien e. K.

2. Platz | Harling oHG

3. Platz | Emig Immobilien

## AUCH SIE KÖNNEN SICH BEWERBEN!

2021 steht beim Immobilienverwalter des Jahres das Thema **Nachhaltigkeit, Effizienz & Arbeitsplatzorganisation** im Mittelpunkt.

Die Bewerbungsunterlagen erhalten Sie Anfang 2021.  
Wir freuen uns auf Ihre Einreichungen!

[www.immobilienverwalter-des-jahres.de](http://www.immobilienverwalter-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](http://www.immobilienerverwalter-des-jahres.de)