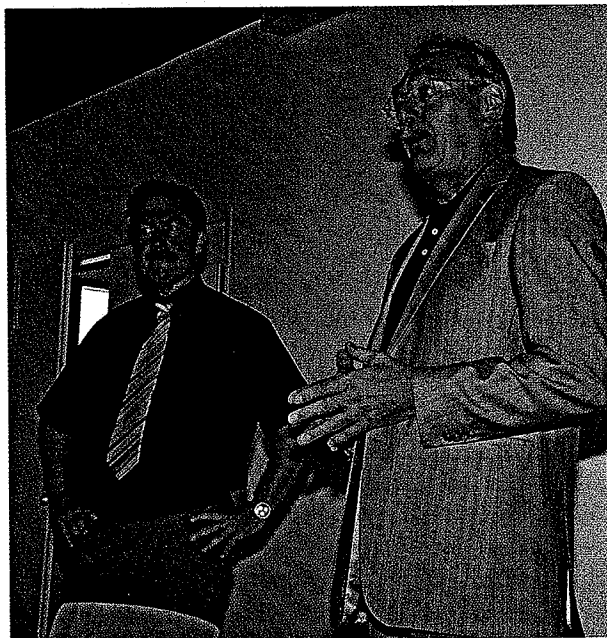


Erstes Seminar zum Qualitätsverwalter angelaufen

Zeichen setzen für Qualität und Kundenorientierung

Wer im umkämpften Markt der Immobilienverwaltung dauerhaft die Nase vorn haben will, muss seinen Kunden nachhaltig hohe Qualität bieten. Um ihr ganzes Potential auszuschöpfen, müssen Immobilienverwalter ihre Arbeitsabläufe effektiv und transparent gestalten. Der VDIV Baden-Württemberg hat dafür zusammen mit der Inracon ein Qualifizierungssystem entwickelt. Am 28. Juni fand die Auftaktveranstaltung statt.



Uwe Haase (r.) begrüßte die Teilnehmer des ersten Lehrgangs zum Qualitätsverwalter, den Jörg Wirtz (l.) geleitet hat.

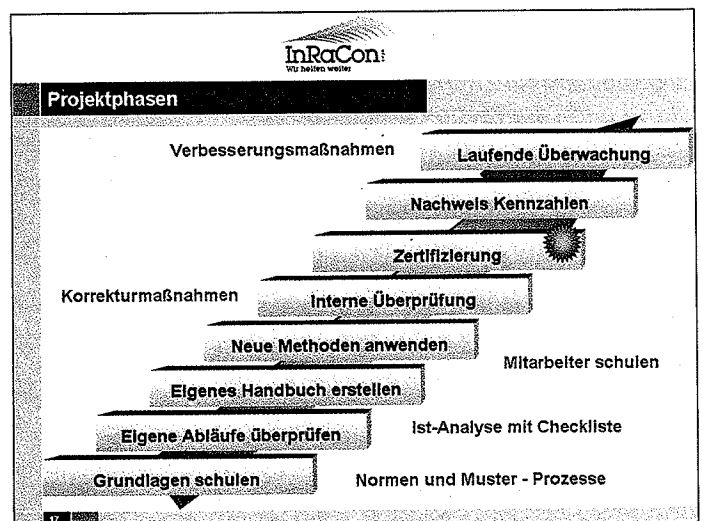
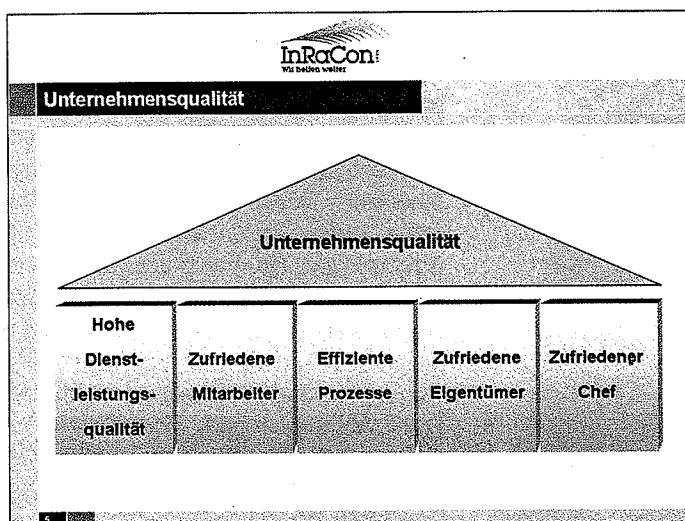
Nachdem Jörg Wirtz, Geschäftsführer der Inracon, auf der Hauptversammlung des VDIV Baden-Württemberg am 22. Mai das neue Qualifizierungssystem vorgestellt hatte, fanden sich spontan die ersten Unternehmen, die die Qualifizierung zum Qualitätsverwalter durchlaufen wollen. Und so sind 14 Immobilienverwalter nach Sindelfingen gekommen, um im Forum der so genannten Häuser der Konfektion den ersten Unterrichtsblock zu absolvieren. „Hausherr“ Uwe Haase, Geschäftsführer der Klauß und Partner Hausverwaltung, begrüßte die Teilnehmer herzlich und übergab anschließend an Seminarleiter Jörg Wirtz.

Die Erwartungen der Teilnehmer an die Qualifizierung waren hoch: Da wurde eine verbesserte Außenwirkung genannt, Anregungen zur Umsetzung von Maßnahmen, das Herausarbeiten des Alleinstellungsmerkmals, die Optimierung der internen Organisation, eine einheitliche Gesamtorganisation, die Bekämpfung der Papierflut, Verbesserung der Qualität, First to market, bessere Dokumentationen, das

Senken der Fehlerquote und das Lernen von den Besten. „Fast alle genannten Erwartungen können Sie sich bei konsequenter Anwendung des Qualitätsmanagements erfüllen“, ist Wirtz überzeugt. Ziel der Veranstaltung sei die Vermittlung von grundlegenden Kenntnissen zur Einführung von Maßnahmen für das Qualitätsmanagement. „Um die Kosten für Sie gering zu halten, findet die Fortbildung in der Gruppe statt. Für die Umsetzung müssen Sie in Ihrem Unternehmen selbst sorgen“, sagte Wirtz. „Selbstverständlich unterstützen wir Sie bei Bedarf gerne“. Die Optimierung der internen Abläufe führe zu Kostensenkungen, und die Ausrichtung der Verwaltungsprozesse auf die Kundenwünsche zu mehr Kundenzufriedenheit. „Damit“, so Wirtz, „hat das Qualitätsmanagement positive Auswirkungen nach innen und außen.“

Die Anforderungen

Im Mittelpunkt der Qualifizierung steht das Handbuch. Hierin wird der „rechte Weg“ zum erfolgreichen Qualitätsmanagement für Immobilienverwalter aufgezeigt. Allerdings ist das Handbuch nur ei-





Die 14 Teilnehmer verfolgten aufmerksam den Vortrag.



Erste Lösungen wurden in der Gruppe erarbeitet.

ne Richtschnur, und es kommt vor allem darauf an, dass es im Unternehmen weiter entwickelt und aktuell gehalten wird. Insgesamt gibt es acht Projektphasen zum Qualitätsverwalter: Grundlagen schulen, die eigenen Abläufe überprüfen, ein eigenes Handbuch erstellen, neue Methoden anwenden, die interne Überprüfung, Zertifizierung, der Nachweis der Kennzahlen und die laufende Überwachung. Allerdings ist mit dem Erlangen des Zertifikats noch lange nicht alles getan. Zusätzlich zur normalen Zertifizierung hat der VDIV Baden-Württemberg verwalterorientierte

Kennzahlen als Mindestkriterien festgelegt. Darüber hinaus finden auch nach der Zertifizierung regelmäßige externe Prüfungen der internen Abläufe und der geforderten Qualitätskriterien statt. Testanrufe sorgen für Nachhaltigkeit und Vertrauen am Markt.

Nach Einschätzung von Jörg Wirtz brauchen die Teilnehmer zwei bis drei Monate bis zum „Qualitätsverwalter“ und fünf bis acht Monate bis zur vollständigen Zertifizierung nach ISO 9001. Für ein fünfköpfiges Unternehmen beziffert er den Auf-

wand für die ISO 2001-Zertifizierungsvorbereitung auf ca. 160 Stunden. Diese Zeit sei jedoch gut angelegt und werde sich allein durch die Optimierung der Arbeitsprozesse amortisieren. Der Immobilienverwalter suche nämlich durchschnittlich 22,5 Prozent seiner Arbeitszeit nach Unterlagen. Allein hier liege ein enormes Einsparungspotenzial. Der Immobilienverwalter (DIV) wird in seinen nächsten Ausgaben die Teilnehmer auf ihrem Weg zum Qualitätsverwalter und darüber hinaus begleiten.

om

Baden-Württemberg

16. Verwalter-Workshop in Bietigheim-Bissingen

Bereits zum 16. Mal hat im Kronenzentrum in Bietigheim-Bissingen der Workshop des Verbands der Immobilienverwalter Baden-Württemberg stattgefunden. Er stand in diesem Jahr unter dem Generalthema „Die Wohnungseigentümersammlung“.

Zentraler Punkt jeder Verwaltung nach dem Wohnungseigentumsgesetz ist die Wohnungseigentümersammlung, erläuterte einleitend Vorstandsmitglied Hans-Jürgen Wapler. Dort erhält der Verwalter seine besonderen Aufträge und Anweisungen für die Zukunft sowie eine Bewertung seiner geleisteten Arbeit. Oftmals ist sie die einzige direkte Kontaktmöglichkeit zwischen Eigentümern und dem Verwalter. Dementsprechend bieten sich hier dem WEG-Verwalter Chancen, sich als kompetenter und zuverlässiger Wahrer der Interessen der Wohnungseigentümer zu profilieren. Sie birgt aber auch nicht unerhebliche Risiken. Fatale Fehler können sowohl bei der Durchführung der Versammlung selbst, aber auch im Anschluss bei der Erledigung der übertragenen Aufgaben gemacht werden.

Es ist daher oberstes Bestreben jedes WEG-Verwalters, Eigentümersammlungen formal sicher, korrekt und inhaltlich fehlerfrei vorzubereiten und abzuhalten. Neben dem allgemeinen kaufmännisch-organisatorischen Rüstzeug bedarf es dazu besonderer rechtlicher Kenntnisse, insbesondere aus dem sich derzeit wandelnden Wohnungseigentumsrecht. Schließlich gehören dazu rhetorische und psychologische Fähigkeiten, um die Entscheidungsprozesse einer großen Anzahl von Personen in Problemdarstellungen, Lösungsdiskussionen und Abstimmungen zu moderieren und führen.

Die Referenten Norbert R. Weisshaar, Destroy Consultants, Beilstein, Rudolf Miller, TÜV Management Service, München, und Rechtsanwalt Horst Müller aus München, boten ein intensives „Update“ für einen

sicheren Ablauf künftiger Wohnungseigentümersammlungen.

Traditionell wurde beim VDIV auch angemessen gefeiert. Otmar Traber führte im Bietigheimer Künstlerkeller in seinem Kabarett zum Anfassen eine Tortour durch die Seele deutscher Häuslesbauer: „Am Anfang war der Bausparvertrag“. Er sorgte so nach dem ersten Seminartag für die nötige Entspannung. Auch die Rundum-Verpflegung während der Tagung in den Kronenstuben ließ wie immer keine Wünsche offen.



Die ersten Absolventen des vom VDIV veranstalteten Zertifizierungslehrgangs zum Qualitätsverwalter haben bei der Tagung ihre Urkunden für den erfolgreichen Abschluss des Lehrgangs bekommen.

Eine begleitende Fachaussstellung bot den Teilnehmern neueste Informationen der Anbieter von Leistungen und Produkten der Immobilienbewirtschaftung. Eine gut bestückte Tombola belohnte zum Schluss der Veranstaltung Glückspilze für ihren Wissensdurst und ihr meist langjähriges Engagement beim VDIV.

Bestimmend war auch diesmal wieder die angeregte, von Fachsimeleien beherrschte Atmosphäre, zu der die Referenten in vielen Pausengesprächen in Einzel- oder Gruppendiskussionen beitrugen. Auch die ausstellenden Firmen waren in diese Betriebsamkeit voll einbezogen. Es war für alle Beteiligten ein fruchtbares und angenehmes Erlebnis. Besonders erfreulich: Auszubildende der Mitgliedsfirmen des Verbands konnten kostenfrei an der Veranstaltung teilnehmen. Nichtmitglie-

der sowie interessierte Beiräte von Wohnungseigentümergeinschaften waren ebenfalls eingeladen.

Qualifizierungs-Zertifikate vergeben

Gleich zu Beginn der Tagung wurden den ersten Absolventen des vom VDIV veranstalteten Zertifizierungslehrgangs zum Qualitätsverwalter die Urkunden für den erfolgreichen Abschluss des Lehrgangs überreicht. Schlusspunkt dieser mehrmonatigen, vom Kooperationspartner des Verbands, der Firma Inracon aus München, durchgeführten Veranstaltung ist eine umfangreiche Fachprüfung, die vom TÜV abgenommen wird. Die nunmehr zertifizierten Betriebe dürfen sich künftig mit dem Prädikat „Qualitätsverwalter VDIV“ schmücken.

Alle Teilnehmer hatten berichtet, dass sich die Anstrengungen für den Betrieb alleine

schon dadurch gelohnt haben, dass wesentliche Verbesserungen in die Betriebsabläufe Eingang gefunden haben. Dadurch kann der Betrieb einerseits Kosten sparen und andererseits den Kundenwünschen besser Rechnung tragen, wodurch die Kundenzufriedenheit zunimmt.

„Diese Veranstaltungsreihe ist ein weiterer wichtiger Schritt des Verbands, die Kompetenz und fachliche Qualität seiner Mitglieder durch entsprechende Angebote stetig zu verbessern“, so der Vorstandssprecher des Verbands, Wolfgang D. Heckler. Künftig wird auch der Fachkundenachweis neuer Mitglieder durch Ablegen entsprechender Prüfungen nach einer angemessenen Vorbereitungszeit vorausgesetzt.

Hans-Jürgen Wapler