



Ein Interview mit Andreas Möck (Die Immobilienverwalter GmbH) von André Männel (Leiter Vertrieb und Service der LOCATEC Ralf Beutel Ortungstechnik GmbH) zu den Erfahrungen aus der Praxis im Wasserschadenmanagement

Das 1999 von Andreas Möck als MIM Möck Immobilien Management GmbH gegründete Unternehmen firmiert seit 2006 unter „Die Immobilienverwalter GmbH“.

Bereits 2010 lernten sich Andreas Möck und André Männel, der heutige Leiter Vertrieb und Service der Locatec Ralf Beutel Ortungstechnik GmbH, in einem ersten Gespräch kennen.

Herr Möck, beschreiben Sie kurz Ihr Unternehmen und wo stehen Sie heute?

Als Systemverwalter sind wir auf die strukturierte, rechtssichere und transparente WEG-Verwaltung von Liegenschaften ab 10 Einheiten spezialisiert. Für die Betreuung von über 7.000 Einheiten in ca. 400 Objekten sind aktuell knapp 30 Mitarbeiter an den vier Standorten Stuttgart, Ludwigsburg, Heilbronn und Heidelberg tätig.

Als aktives Mitglied der Berufsverbände ist uns die interne und externe Weiterbildung unserer Mitarbeiter ein zentrales Anliegen. In den letzten Jahren erhielten wir hierfür auch regelmäßig ein Fortbildungszertifikat vom VDIV Baden-Württemberg. Durch Vertrauensarbeitszeit, Gehaltsoptimierungsprogramme, Homeoffice-Lösungen und weitere Bausteine werden wir inzwischen in Baden-Württemberg als attraktiver Arbeitgeber wahrgenommen. Schon in den Jahren 2009, 2010 und 2011 wurden wir von der Fachzeitschrift „Immobilienprofi“ als eines der TOP25 Immobilienunternehmen in Deutschland ausgezeichnet.

Was veranlasste Sie in Ihrem Unternehmen den bisherigen Prozess der Wasser- und Feuchteschadenbearbeitung in Frage zu stellen und neu zu gestalten?

Die Situation ist gekennzeichnet von einem alternden Objektbestand mit steigenden Schadenquoten im Bereich der Leitungswasserschäden. Zeit- und abstimmungsintensive und teilweise fehleranfällige Prozessschritte im Bereich der Leitungswasserschäden haben viel „Manpower“ gekostet. Auch der Konflikt um die rechtssichere Abwicklung der Leitungswasserschäden im Übergang und im Bereich des Sondereigentums, hat die Situation zusätzlich verschärft. Hierbei fielen rechtlich zudem die unterschiedlichen Auffassungen zum Thema Annexkompetenz des Verwalters ins Gewicht. Als weiteren Punkt in unserer Problemanalyse identifizierten wir die Notwendigkeit zur Optimierung der Umsetzungsgeschwindigkeit. Ein effizienterer Ablaufprozess entlastet nicht nur uns in der Verwaltung, sondern reduziert auch die Zeitspanne vom Schadeneintritt bis zur Wiederherstellung und verringert somit auch die Beeinträchtigung der betroffenen Bewohner.

Insbesondere stellte sich uns die Frage, ob die Aufstellung von Trocknungsgeräten in allen Schadenfällen immer notwendig ist. Durch die häufige Verzahnung von Schadensbeurteilung und -behebung durch nur eine Firma kann man zumindest partiell eigene wirtschaftliche Interessen der beauftragten Unternehmen nicht vollständig ausschließen.



Der Entfall des Trocknungsgeräteinsatzes reduziert auch die Wiederherstellungszeit, spart Kosten und erhöht die Kundenzufriedenheit, zudem werden entsprechende Mietminderungen vermieden.

Gleichzeitig wollten wir auch für unsere Mitarbeiter einen einfach strukturierten Prozessablauf schaffen, der diese in die Lage versetzt, unseren Anspruch als innovatives Hausverwaltungsunternehmen mit einer hohen und gleichbleibenden Qualität umzusetzen.

Welche Lösung stellten Sie sich vor?

Das Ziel sollte ein standardisierter Prozess sein, der sowohl schnell, rechtssicher als auch effizient ist. Ebenso wollten wir dem Kundenbedürfnis und unserem Unternehmensleitpruch nach aktivem Informationsmanagement gerecht werden. Ein entscheidender Schritt war dazu die Integration unserer Systempartner im Bereich der Leitungswasserschadenabwicklung.

Daher wurden zunächst einmal Vorgespräche mit unseren damaligen Versicherungsmakler und der Firma **Locatec** (zertifizierte Sachverständige für Wasserschäden/Leckortung) geführt. Nachdem diese ihr Interesse an einem für alle Beteiligten optimierten Schadenprozess bekundet hatten, wurden die substanziellen Abstimmungen vorgenommen.

Heraus kamen dabei drei wichtige Prozessbestandteile:

- 1. Standardisiertes und optimiertes Schadenmeldeformular**
- 2. Standardisierter und optimierter Feuchte-/Leitungswasserschadenprozess**
- 3. Ein rechtssicher formuliertes Annexkompetenzzustimmungsformular**

Um die Einhaltung des Prozesses zu gewährleisten, wurde der Prozess intern in einem Qualitätsmanagementprogramm abgebildet und auf allen Ebenen intensiv geschult und sowohl intern als auch extern kommuniziert. Um im Nachgewerk die hohe Qualität fortzusetzen, wurden als weitere Systempartner und Generalunternehmer (GU) für die Trocknung/Sanierung zwei Unternehmen aus dem Raum Stuttgart und dem Hohenlohekreis dazugenommen.

Was kennzeichnet nun den seit 2014 optimierten Schadenprozessablauf in Ihrem Unternehmen und welche Vorteile bringt er allen Beteiligten?

Der Kernpunkt unserer Optimierung besteht aus mehreren Teilbausteinen, die in Ihrer Zusammensetzung wohl einzigartig sind. Durch das standardisierte und in unsere CRM-Software implementierte **Schadenmeldeformular** wird dieses mit den wichtigsten Basisinformationen bereits vorbelegt.

Ein echter Meilenstein in unserem Schadenprozess ist der Schadenbericht, der vom Locatec-Messtechniker noch direkt vor Ort an uns, den beteiligten Versicherungsmakler und den einzuschaltenden Generalunternehmer in „Echtzeit“ versandt wird.



Falls notwendig erweitert der Locatec-Messtechniker die reine Schadenaufnahme noch um die Leckortung und führt erste Notmaßnahmen - wie eine Notabdichtung zur Aufrechterhaltung des Betriebs von Wasser/Heizung - durch.

Die professionelle Schadenserfassung/-bewertung der LOCATEC-Mitarbeiter im Allgemeinen, aber auch im Hinblick auf die Beurteilung der Notwendigkeit einer technischen Trocknung, ist aufgrund der Unabhängigkeit ohne eine wirtschaftliche Verbindung mit dem Generalunternehmer oder anderer Folgegewerke neutral und objektiv. Die für diese Dienstleistung anfallenden Kosten sind von unserem Versicherungsrahmenvertrag abgedeckt. Im Rahmen unserer Kundeninformation wird der Schadenbericht an den/die Eigentümer und sonstigen Betroffenen weitergeleitet. Unsere langjährige Erfahrung in der Zusammenarbeit mit der Firma Locatec bestätigt, dass eine Terminvereinbarung innerhalb von max. 2 Stunden nach Schadensmeldung erfolgt und i.d.R. ein Ortstermin innerhalb eines Tages realisiert wird, im Notfall geht dies auch nochmals schneller.

Schneller und professioneller kann dieser erste Schritt im Schaden**ERST**service durch LOCATEC nach unserer Einschätzung nicht vollzogen werden.

Durch die direkte Weitergabe des Schadenberichts von LOCATEC an den eingebundenen Versicherungsmakler und den Generalunternehmer läuft die weitere Abwicklung des Schadens für uns „fast“ im Autopilotmodus. In den Fällen, bei denen es sich um keinen Versicherungsschaden handelt, verzweigt unser Prozess in die dann zutreffenden Alternativprozesse und der Versicherungsmakler beendet die Bearbeitung des Schadens und sorgt für die direkte Bezahlung der Firma Locatec.

In der Mehrzahl handelt es sich aber um Versicherungsschäden, die aufgrund einer erteilten Vollmacht direkt vom Versicherungsmakler beurteilt und abgearbeitet werden. Bei dringendem Handlungsbedarf hat der Generalunternehmer zwischenzeitlich weitere, nicht von Locatec selbst durchführbare Notmaßnahmen ausführen lassen und ggf. technische Trocknungsgeräte aufgestellt.

In einem nächsten Schritt erstellt dann der Generalunternehmer für den von Locatec festgestellten Sanierungsbedarf seinen Kostenvoranschlag oder holt sich von notwendigen Subunternehmern diese Angebote ein und leitet diese direkt an den Versicherungsmakler weiter.

Über den E-Mail-Verteiler oder zukünftig eine Portallösung, die wir derzeit implementieren, können die einzelnen Schritte für unsere Objektleiter und die beteiligten Kunden jederzeit detailliert nachvollzogen werden, die konkrete Abwicklung liegt jedoch in den Händen der beauftragten Systempartner.

In besonderen Konstellationen, wenn z.B. ein Miteigentümer der bevorzugte Haushandwerker ist, kann durch den Objektleiter jederzeit auch die Einbindung von alternativen Handwerkern vorgenommen werden.

Aus unserer Erfahrung ist dies zwar manchmal im Sinne eines Kundenwunsches notwendig, meist stört dieser Eingriff aber die Umsetzungsgeschwindigkeit und -qualität bei der Abwicklung des Schadens, weil durch die Vielzahl von abgewickelten Schäden die bestehenden Systempartner hier eine hohe Umsetzungskompetenz erworben haben. Sobald die Freigabe durch den Versicherer vorliegt wird vom Versicherungsmakler direkt der Generalunternehmer beauftragt.



Nach der Durchführung der Sanierungsarbeiten, werden vom GU ggf. entstandene Stromkosten ermittelt und direkt an den Versicherungsmakler weitergeleitet, der eine direkte Bezahlung dieser Kosten genauso bewirkt, wie die Kontrolle und Bezahlung der Handwerkerrechnungen. Im gesamten Prozessablauf verbleibt die Qualitätssicherung durch aktive Kommunikation mit den betroffenen Parteien in unseren Händen. So ist eine Prozessstörung schnellstmöglich identifiziert und kann durch die beteiligten Systempartner nachjustiert werden. Wenn alle Maßnahmen beendet sind, erstellt der Versicherungsmakler eine Schadenkostenübersicht. Dem Objektleiter bleibt jetzt nur noch die Aufgabe, diese Aufstellungen zu prüfen, unseren Aufwand zusammenzustellen und noch eine Sonderleistungsrechnung gegenüber der WEG zu veranlassen.

Wie fällt Ihr abschließendes Resümee aus?

Mit der Entwicklung und Standardisierung des Prozessablaufs konnten wir seither unseren Gesamtzeitaufwand für die Bearbeitung eines Wasser-/ Feuchteschadens signifikant senken, da sich unsere Tätigkeit weg von der reaktiven Bearbeitung der einzelnen notwendigen Schritte zu einer proaktiven Überwachung der Tätigkeit unserer Systempartner verändert hat. Zusätzlich wurde auch für unsere eigenen Mitarbeiter ein transparenter Prozess geschaffen, der eine fehlerfreie Abwicklung gewährleistet. Das Problemfeld der Annexkompetenz wird durch sauber formulierte Anschreiben und Genehmigungen ebenfalls vollständig gelöst.

Durch die Definition von Meilensteinen, die dann über unser CRM-System oder zukünftig über die Portallösung an die betroffenen Eigentümer weitergegeben werden, sind diese auch über die wichtigen Entwicklungen ständig informiert und fühlen sich gut durch unser Unternehmen betreut.

Das standardisierte Verfahren und die Einbindung von Systemdienstleistern führte zu einer deutlichen Reduzierung der Umsetzungszeiten vom Schadenseintritt bis zur Wiederherstellung des ursprünglichen Zustands. Durch die eingespielten Abläufe und die hohe Qualität der beauftragten Dienstleister hat sich auch in der Abwicklungsqualität eine deutliche Qualitätsverbesserung ergeben.

Außerdem konnten wir durch die Trennung von Schadenbeurteilung/Leckortung durch die Firma Locatec und die Schadenbehebung durch die Generalunternehmer auch den Trocknungsgeräteinsatz in zahlreichen Fällen einsparen. Allein dieser Fakt führt zu Kosteneinsparungen in 4-stelliger Höhe und eine Reduzierung der Umsetzungszeiten von 2-4 Wochen.

Durch die geringeren Kosten werden zudem die Schadensquoten bei den Versicherungsgesellschaften weniger stark in Anspruch genommen, was dann zukünftig auch zu geringeren Sanierungsbedürfnissen der Versicherungsverträge seitens der Gebäudeversicherer führt.

Selbst in den Fällen, in denen nach der Beurteilung des Versicherungsmaklers kein versicherter Schaden vorliegt, hat diese Vorgehensweise den Vorteil, dass durch das Gutachten/Schadenbericht der Mitarbeiter der Firma Locatec eine solide Basis für die weitere Bearbeitung von Schimmelschäden, Gebäudeschäden ohne Versicherungsleistungen oder Gewährleistungsschäden vorliegt.



Mit dieser in jedem Fall von der Versicherung bezahlten Schadensbeurteilung, kann dann in vielen Fällen auch der Einsatz von weiteren Sonderfachleuten eingespart und gleich der passende Handwerker beauftragt werden.

Somit ergibt sich zusammenfassend für alle Beteiligten eine extrem verbesserte Situation, die zu einer hohen Zufriedenheit bei der Firmenleitung, den eigenen Mitarbeitern, den betroffenen Bewohnern, den Eigentümern, den Systempartnern und auch beim Versicherungsmakler und den Versicherungen führt.