

HVC

Immobilien

8. Juli 2024

Sehr geehrte Eigentümer,

in den letzten Jahren haben schleichend Veränderungen in die Verwaltung Ihrer Liegenschaften Einzug genommen, die mich heute zu einer Umstrukturierung unserer Arbeitsweise veranlassen. Als ich vor 17 Jahren mit der Wohnungseigentumsverwaltung begonnen habe, standen die Objekte im Fokus, so dass eine Konzentration auf die gemeinschaftlichen Belange und die Immobilien möglich war. Heute erleben wir eine völlige Verschiebung Ihrer Anforderungen an uns, die in weiten Teilen eher einer individuellen Kundenbetreuung entsprechen und weniger einer WEG-Verwaltung im eigentlichen Sinne. Die Ihrer Immobilie zustehende Verwaltungszeit wird zunehmend von individuellen, nicht gemeinschaftliche Belange betreffenden Anliegen und Befindlichkeiten geprägt. Ausschweifende Telefonate und die Erwartungshaltung, jedem Ihrer individuellen Wünsche zur Art und Weise der Zusammenarbeit gerecht zu werden, verdrängen mehr und mehr den Kern unserer Verwaltungsleistung aus der alltäglichen Bearbeitungszeit. Die Bearbeitung gemeinschaftlicher Anliegen wird hierdurch verzögert, was zu einer nachvollziehbaren Unzufriedenheit unter Ihnen führt. Diese, Ihnen nachteilige Umstände gilt es zu beenden, um wieder Zeit für unsere eigentliche Aufgabe, nämlich die Verwaltung Ihrer Liegenschaften zu erhalten. Wir möchten Ihrer Liegenschaft die notwendige Aufmerksamkeit widmen, um die Bewirtschaftung der Gebäude optimal zu gewährleisten und sie zukunftsfähig aufzustellen. Der geplante Umstrukturierungsprozess wird einige notwendige Schritte beinhalten, um unserem Qualitätsversprechen gerecht werden zu können. Heute möchte ich den ersten Schritt und damit den Start in eine positive Entwicklung beginnen und um Ihre Mithilfe und Beachtung jedes einzelnen Punktes bitten:

Sie sind Teil der Wohnungseigentümergeinschaft, so dass Ihre individuellen Interessen nicht im Vordergrund stehen dürfen. Viele Anliegen dienen nicht dem Wohle der Gemeinschaft, sondern werden vor dem Hintergrund eines persönlichen Interesses gestellt und schließlich mit Nachdruck verfolgt. Zudem sind wir mit der Bearbeitung individueller Ausgestaltungswünsche zur Umsetzung gemeinschaftlicher Anliegen beschäftigt. Eben jene Individualwünsche werden künftig unsererseits nur noch aufgenommen und in die Versammlung zur Abstimmung über die weitere Vorgehensweise getragen.

Die Meldung von neuen Schäden bzw. Anliegen muss künftig ausschließlich per E-Mail erfolgen. Denn Sie können uns in Ihrer E-Mail alle wichtigen Fakten schildern, notwendige Kontaktdaten durchgeben und ggfls. bereits Schadensbilder beifügen. So erhalten wir alle wesentlichen Informationen und können verzugslos eine Schadensbehebung einleiten. Auf eine telefonische Meldung muss in der Regel ohnehin eine E-Mail mit Schadensbildern oder Kontaktdaten erfolgen, so dass die Bearbeitung ein und desselben Anliegens mehrfach unsere Aufmerksamkeit bindet. Zudem können wir Ihre Anliegen auf diese Art und Weise priorisiert bearbeiten. Nicht alle Anliegen müssen oder können auch sofort bearbeitet oder geklärt werden, so dass eine Meldung per E-Mail eine effizientere Arbeitsweise ermöglicht und für Ihre Liegenschaft sicherstellt, dass die Anliegen nach Dringlichkeit bearbeitet werden. Des Weiteren stellen wir fest, dass Telefonate in eine unangemessene Länge gezogen werden, so dass keine Zeit für die eigentliche Bearbeitung Ihres Anliegens vorhanden ist. Sofern wir Rückfragen

HVC

Immobilien

zu einer Sache haben, melden wir uns ggfls. auch telefonisch bei Ihnen. Wir bitten Sie jedoch, sich auf unsere E-Mail-Anfragen ebenfalls per E-Mail zurückzumelden. Das vereinfacht wesentlich den Bearbeitungsprozess und führt zu einem schnelleren Ergebnis. Ich möchte dabei nochmals betonen, dass es bei all der Veränderung um das Wohl Ihrer gemeinschaftlichen Immobilie geht!

Dringende Anliegen sind nur Notfälle, wie ein Wasserschaden, und können weiterhin aufgrund ihrer Dringlichkeit telefonisch gemeldet werden. Kurzfristige Eigentümeranfragen, beispielsweise nach Unterlagen oder zu Zugänglichkeiten zu Technikräumen, müssen mit Vorlaufzeiten gestellt werden. Im Sinne der Liegenschaften können solche Anfragen nicht priorisiert bearbeitet werden. Hinzu tritt, dass solche Anfragen sehr regelmäßig mit erheblichem Nachdruck vorgetragen werden und so tatsächlich wichtige Vorgänge in Ihrem Objekt in der Bearbeitung verzögern.

Ein sachlicher Umgangston stellt eine zufriedenstellende Bearbeitung sicher. Bedauerlicherweise erleben wir inzwischen täglich, dass sich Eigentümer uns gegenüber unangemessen Verhalten: Wir werden regelmäßig verbal angegriffen, Ihre Anfragen werden unsachlich und in einer Forderungshaltung formuliert und Zufriedenheit kommt nur auf, wenn die wunschgemäße sofortige Bearbeitung des – häufig nicht gemeinschaftlich geprägten – Kundenanliegens erfolgt ist. Es wird bei uns persönlicher Frust kanalisiert und meine Mitarbeiter müssen damit derzeit täglich umgehen. Diese Entwicklung ist erschreckend und nicht mehr zumutbar. Auch wenn unsachliche Telefongespräche inzwischen abgebrochen werden oder E-Mails mit erneuten Forderungen oder unnötigen und nicht zielführenden Kommentaren nicht beantwortet werden, so führt diese Umgangsart zwangsläufig zu Frust bei Mitarbeitern. Wie Sie sicherlich selbst wissen, ist es inzwischen äußerst schwierig geworden überhaupt Mitarbeiter zu gewinnen. Noch schwieriger ist es, motivierte und qualifizierte Mitarbeiter zu binden, die sich nahezu täglich völlig unangebrachten und frustrierenden Umgangsformen stellen müssen. Die WEG-Verwaltung ist grundsätzlich bereits eine herausfordernde Tätigkeit und somit schwierig in der Gewinnung neuen Personals. An einer positiven Personalentwicklung hängt jedoch das weitere Bestehen meines Unternehmens, so dass die Umsetzung dieses Punktes existenziell ist. Im Übrigen geht der Verlust solch qualifizierter und motivierter Mitarbeiter auch zu Ihren Lasten. Der Verlust meiner Mitarbeiter führt schließlich zur Reduzierung des Verwaltungsbestandes, was Sie zur Suche einer neuen Verwaltung zwingen wird.

Suchen Sie bitte das Gespräch mit Ihren Miteigentümern! Wir stellen zunehmend fest, dass Sie davon ausgehen, dass wir die Kommunikation innerhalb einer Gemeinschaft für Sie zu übernehmen haben. Wir sollen als Sprachrohr fungieren, als Vermittler für Wohnungen und Stellplätze und als Streitschlichter. Das gehört nicht zu unseren Aufgaben, hat gleichwohl enorme Ausmaße angenommen. Wenn Sie Klärungsbedarf mit Ihrem Nachbarn sehen, suchen Sie bitte das persönliche Gespräch. Wenn Sie Entwicklungsvorstellungen zu Ihrem Gebäude haben, sprechen Sie bitte auch andere Eigentümer an und sammeln intern schon einmal Ideen zur Sache. Denn unabgestimmte Anliegen führen zu ineffizienter Bearbeitung. Möglicherweise haben Ihre Miteigentümer weitere Ideen, die direkt bei Angebotseinholung etc. berücksichtigt werden könnten, so dass eine Beschlussfassung möglich wird und letztlich eine schnelle Umsetzung. Es sollten keine individuellen Wünsche vorgetragen werden, sondern Punkte, die Sie untereinander bereits besprochen und mehrheitsfähig zu einer gemeinschaftlichen Angelegenheit bestimmt haben. Zudem stellen wir fest, dass uns derartige Kleinigkeiten gemeldet werden, die eigentlich in eigener interner Absprache ohne Information an die

HVC

Immobilien

Verwaltung erledigt werden könnten. **Bitte überlegen Sie insofern, ob Ihre Anfrage wirklich eine Sache für die WEG-Verwaltung ist.** Führen Sie regelmäßige Eigentübertreffen ein oder eine Eigentümer-Whats-App-Gruppe, die Ihnen die Kommunikation erleichtert. Bringen Sie sich mit sinnvollen, zielgeführten Beiträgen ein, anstatt unnötige oder unsachliche Kommentare zu platzieren.

Die Kommunikationsmethoden müssen sich ändern. Für eine effiziente Bearbeitung Ihrer gemeinschaftlichen Anliegen, ist die Kommunikation per E-Mail derzeit am besten geeignet, so dass wir zwingend auf die zur Verfügungstellung einer E-Mail-Adresse angewiesen sind. Auf diese Art können Mehrfachfragen zu einer Sache gesammelt und gemeinschaftlich beantwortet werden. **Die HVC Whats-App-Accounts stehen nicht für die Meldung von Schäden, Anliegen oder Informationen zur Verfügung.** Sofern Sie Ihr Anliegen per E-Mail gemeldet haben und noch Fotografien oder Videos schicken möchten, können Sie die Anhänge über Whats-App verschicken. Hierfür bedarf es eines Hinweises in Ihrer E-Mail. Häufige Nachfragen zu einer Sache, die bereits in Bearbeitung ist, bitten wir zu unterlassen sowie Erinnerungen nach wenigen Tagen zu Anfragen, die nicht dringliche Anliegen wie beispielsweise die Übersendung von Unterlagen angeht. Dies bindet sehr viel Zeit, die Ihrem Objekt in der Bearbeitung fehlt. **Wir informieren Sie über Sachstandsänderungen.** Zudem möchten wir alle Vermieter darauf hinweisen, dass die Kommunikation mit Ihren Mietern von Ihnen selbst geführt wird. Die Mieteranfragen bei WEG's bzw. teilweise Doppelanfragen bzw. Rückfragen von Mieter und Vermieter haben ebenfalls überhandgenommen. Nur im Falle der Sondereigentumsverwaltung obliegt uns die Aufgabe der Mieterkommunikation. Bitte geben Sie im Falle der Vermietung diese Information an Ihre Mieter weiter. **Des Weiteren müssen zu laufenden Vorgängen die Aktivitäten-Nummern im Betreff einer E-Mail genannt werden, um die richtige Zuordnung sicherzustellen.**

Des Weiteren hat sich eine ausschweifende Diskussionskultur entwickelt, die sich darin äußert, dass ein Anliegen mit zahlreichen, destruktiven E-Mails kommentiert wird. Wir bitten die Diskussion zu einer Angelegenheit entweder im Rahmen eines selbstständig organisierten Eigentübertreffens durchzuführen und uns nur die wesentlichen Punkte zur Bearbeitung zusammenzustellen oder im Rahmen einer Versammlung zum Beschlusspunkt durchzuführen. Wir werden solche E-Mails künftig nur noch sammeln und Ihnen zur Beschlussfassung über das weitere Vorgehen in einer Eigentübertversammlung vorlegen. Es ist uns nicht mehr möglich auf alle Kommentare einzugehen.

Wir sind künftig von Montag bis Donnerstag für Sie erreichbar. Bei der Beachtung der vorstehenden Punkte, können wir Ihre gemeinschaftlichen Anliegen wieder effizient verwalten und unserem Qualitätsversprechen gerecht werden. Die Beschränkung unserer Geschäftszeiten auf Montag bis Donnerstag schafft zudem Freiräume zur Bearbeitung Ihrer Anliegen. Die Erreichbarkeit in Notdienst-Angelegenheiten, wie z.B. eines Wasserschadens, ist hiervon nicht betroffen, sofern Sie sich für die Einrichtung einer Notdienst-Verwaltung in Ihrem Objekt entschieden haben.

Diese Änderungen mögen zunächst auf Sie herausfordernd wirken, doch werden sie dazu führen, dass wir uns Ihren Liegenschaften wieder vollumfänglich widmen können und unsere Aufgabe als Wohnungseigentumsverwalter wieder gerecht werden können.

HVC Immobilien Team

gez. Anastasia Wagner, Geschäftsführerin

TOP 6 Beschlussfassung über die Wahl des Verwalters

Die Verwalterbestellung endet mit Ablauf des 31.12.2025. Die HVC Immobilien GmbH bewirbt sich erneut um die Verwaltung der Liegenschaft mit einer Erhöhung des monatlichen Verwalterhonorars pro Wohneinheit von 3,90 EUR netto. Der Einladung war ein neuer Leistungskatalog beigelegt, der unter anderem die Einführung eines digitalen Eigentümerportals vorsieht. Über dieses Portal können künftig Schäden gemeldet, der Bearbeitungsstand eingesehen und die Korrespondenz mit Handwerkern nachvollzogen werden. Darüber hinaus werden wesentliche Objektunterlagen, wie Teilungserklärung, Energieausweis, Protokolle und sonstige Dokumente, dort bereitgestellt.

Antrag:

Die Wohnungseigentümergeinschaft beschließt die Firma HVC Immobilien GmbH als Verwaltung der Liegenschaft Gonellastr. 47/47a in Meerbusch für den Zeitraum vom 01.01.2026 – 31.12.2028 zu bestellen. Die vertraglichen Konditionen werden dahingehend angepasst, dass die Verwaltergebühr um 3,90 EUR netto pro Monat und Wohneinheit erhöht wird sowie das vorliegende Leistungsverzeichnis angenommen wird. Der Verwaltungsbeirat wird zur Unterzeichnung des Nachtrags zum bestehenden Vertrag ermächtigt.

Beschluss:

Ja-Stimmen: 797 MEA
Keine Nein-Stimmen und Enthaltungen.

Der Antrag wird einstimmig angenommen.

TOP 7 Beschlussfassung über die Wahl des Beirates

Herr Dr. Kambeck, bisheriger Vorsitzender des Beirats, scheidet aufgrund des Verkaufs seiner Wohnung aus der Wohnungseigentümergeinschaft aus.

Frau Kiparsky teilt mit, dass sie sich derzeit eine Auszeit vom Beiratsamt nehmen möchte.

Frau Klesse erklärt, dass sie ihre Tätigkeit im Beirat in der bisherigen Form nicht fortführen möchte, da die Zusammenarbeit teilweise nicht ihren Vorstellungen entspricht.

Frau Capasso erklärt, dass sie grundsätzlich bereit ist, weiterhin im Beirat mitzuwirken, jedoch zeitlich nicht in dem Umfang wie Frau Klesse. Sofern sich weitere Eigentümer zur Mitarbeit bereiterklären, wäre sie bereit, ihr Amt niederzulegen.

Herr Stähler erklärt seine Bereitschaft, künftig im Beirat mitzuwirken und die Gemeinschaft zu unterstützen.

Antrag:

Die Wohnungseigentümergeinschaft beschließt die Eigentümer Frau Capasso, Frau Klesse und Herrn Stähler zum Beirat der Liegenschaft zu bestellen. Den Beiratsvorsitz soll Frau Capasso übernehmen.

Beschluss:

Ja-Stimmen: 797 MEA
Keine Nein-Stimmen und Enthaltungen.

Der Antrag wird einstimmig angenommen.

TOP 8 Beschlussfassung über die Vernichtung aller Hausgeldabrechnungsordner (einschl. Belegen und Kontoauszügen) älter als 10 Jahre

Im Rahmen der ordnungsgemäßen Verwaltung wird empfohlen, nicht mehr aufbewahrungspflichtige Unterlagen regelmäßig zu vernichten, um die Archivierung effizient zu halten. Für Verwaltungsunterlagen wie Hausgeldabrechnungen, Kontoauszüge und sonstige Buchhaltungsbelege gilt nach steuerrechtlichen und handelsrechtlichen Vorschriften in der Regel eine Aufbewahrungsfrist von 10 Jahren. Nach Ablauf dieser Frist besteht keine gesetzliche Verpflichtung zur weiteren Aufbewahrung.

Zudem wird darüber gesprochen, dass die Hausverwaltung ihr Archiv auflöst und die Unterlagen künftig im Objekt aufbewahrt werden sollen. Zur geordneten Archivierung einigte sich die Eigentümergemeinschaft darauf, dass ein von der Hausverwaltung beauftragter Hausmeister einen abschließbaren Stahlschrank im Hausmeisterraum des Objekts aufstellt und die Belege darin sortiert.

Antrag:

Die Wohnungseigentümergeinschaft beschließt die Vernichtung der Abrechnungsakten (Rechnungen, Kontoauszüge, Abrechnungen), die älter als 10 Jahre alt sind. Die Kosten sollen der laufenden Bewirtschaftung zugeordnet werden.

Beschluss:

Ja-Stimmen: 797 MEA

Keine Nein-Stimmen und Enthaltungen.

Der Antrag wird einstimmig angenommen.

TOP 9 Besprechung und etwaige Beschlussfassung über den Umgang mit den Vordächern

Unter diesem Tagesordnungspunkt bespricht die Gemeinschaft, wie mit den bestehenden Vordächern künftig verfahren wird. Zur Auswahl stehen verschiedene Optionen:

- a) Sanierung der bestehenden Vordächer, aktuelles Angebot der Dachdeckerfirma Rosenkränzer, ähnlich wie bei den Vordächern des Nachbarsgebäudes Haus Nr. 53 (s. Foto) 6.752,06 €
- b) Abriss der Vordächer und Versiegelung der Fassade (Angebot der Firma Wiegleb) 5.166,98 €
- c) Ersatz der bestehenden Vordächer durch neue Glasvordächer (Angebot der Firma Metallbau Klein aus dem Jahr 2024) 7.756,42 € o. Beiputz-/Stemm-/Mauer-/Malerarbeiten
- d) Sanierung der bestehenden Vordächer, (Angebot der Firma Onnertz aus dem Jahr 2024) 3.667,59 €

Das Angebot der Firma Onnertz aus dem Jahr 2024 soll von der Verwaltung aktualisiert und anschließend beauftragt werden.