

Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit ist wichtig

Mit dem Thema Überlastung im Verwaltungalltag hat sich unser Autor Alexander Haas in den Ausgaben 5/2017 und 1/2018 ausführlich befasst. Die Inhalte bezogen sich auf konkrete Burnout-Bremsen. Die persönliche Zufriedenheit zur besseren Stressverarbeitung wurde dabei nur kurz gestreift. Aufgrund der Resonanz und der Wichtigkeit wird nun die Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit aus Sicht des Arbeitgebers beleuchtet.

Generell steht und fällt die Zufriedenheit damit, ob die individuellen Erwartungen an den Arbeitsplatz erfüllt sind. Das kann ein hohes Gehalt sein, ein flexibles Arbeitszeitmodell oder geringer Zeitdruck. Auf Dauer finden sich nur wenige mit einem Job ab, mit dem sie größtenteils unzufrieden sind. Nur einige belastende Faktoren können hingegen durch positiv empfundene Arbeitsplatzmerkmale ausgeglichen werden.

Sehr wichtig für die Zufriedenheit ist die Vermittlung des Gefühls, dass die eigene Arbeit wertgeschätzt wird. Diese Anerkennung findet Ausdruck durch Aufstiegsperspektiven und finanzielle Aspekte sowie ehrlichem Lob. Die Wahrscheinlichkeit steigt, dass der Mitarbeiter seine Arbeit als sinnvoll einschätzt, wenn der Anspruch der Arbeit nicht zu gering und damit eine gewisse Herausforderung der Aufgaben gegeben ist.

Unterstützung durch Kollegen, genug Zeit für Privates runden einen gewissen Wohlfühlfaktor ab. Allerdings hat Zufriedenheit häufig



eine kurze Halbwertszeit und möchte immer wieder gepflegt oder gar neu aufgebaut werden. Wie sieht nun konkret die Zufriedenheits-Umsetzung in unserer Branche aus?

Angemessene Bezahlung

Dass ein Objektbetreuer mit Versammlungs- und Abrechnungskompetenz angemessen bezahlt gehört, sollte eine Selbstverständlichkeit sein. Dieses teilweise zu Recht so genannte Schmerzensgeld ist jedoch bei manchen Unternehmen so niedrig, dass es ein stetes Risiko ist, den Mitarbeiter an die Konkurrenz zu verlieren. Eine gut aufgestellte Immobilienverwaltung kann durchaus ordentliche Gehälter zahlen. Höhere Stundensätze

für Sonderleistungen und eine für beide Seiten sinnvolle Mitarbeiterbeteiligung bei vereinbarten Sondervergütungen tun ein Übriges.

Doch hat die Zufriedenheit nicht nur mit monetären Aspekten zu tun. Die Führung des Protokolls in einer Eigentümersammlung ist ein Musterbeispiel dafür. So mancher Mitarbeiter bekommt die Auflage, ein althergebrachtes Ablaufprotokoll zu schreiben. Dieses ist nicht nur viel zeitaufwendiger als das Beschlussprotokoll. Es ist auch streitträchtiger, da sich die Eigentümer bei Wiedergabe irgendwelcher Diskussionsbeiträge schnell falsch verstanden fühlen können. Das Resultat ist, dass dem Mitarbeiter nach der Versammlung mehr als notwendig der Kopf raucht und dass die Versammlung tendenziell länger dauert – inklusive unnötigem Konfliktpotenzial. Die Anweisung, künftig nur Beschlussprotokolle zu führen, ist ein sofort umsetzbarer Beitrag zur Mitarbeiterzufriedenheit.

Ein weiterer Punkt in dem Zusammenhang sollte die Frage der Geschäftsführung sein, warum manche Versammlungen trotz gleich vieler Tagesordnungspunkte deutlich länger dauern als andere. Dasselbe gilt für Rechnungsprüfungen bei vergleichbaren Objekten. Eine häufige, durchaus zu erwartende



Der Autor

Der Autor Alexander Haas ist Immobilienverwalter in Stuttgart und Unternehmensberater für Immobilienverwaltungen mit dem Schwerpunkt Prozessoptimierung.

www.haas-immobilienverwaltung.de

alexander.haas@haas-immobilienverwaltung.de

Antwort ist, dass manche Eigentümer nicht zum Punkt kommen, dass mancher Beirat über die Tagespolitik, den Urlaub und was auch immer redet. Wer dies als normal betrachtet, sollte sich die Frage stellen, ob dieselben Leute sich das auch in Gegenwart anderer Dienstleister so erlauben. Beim Beratungsgespräch mit dem Rechtsanwalt oder dem Architekten wohl eher weniger.

| Wertigkeit steigern

Offenbar hat der Verwalter eine andere Wertigkeit, die richtig positioniert werden muss. Bei einer Rechnungsprüfung mit ausgeprägtem Kommunikationscharakter muss der Chef ein Machtwort sprechen. Eine Rechnungsprüfung ist eine Rechnungsprüfung. Wenn diese überhaupt stattfinden muss. Jeder wegfallende Termin des Objektbetreuers reduziert seine Gesamtbelastung.

Zumindest bei kleinen Objekten können die Unterlagen für die Rechnungsprüfung problemlos in einen Beiratsbereich des Internet-Portals gestellt werden. Der Beirat kann nun jeden Beleg und Kontoauszug so lange anschauen, wie er möchte. Diverse Auswertungen der Abrechnungs-Software runden dies ab, sodass qualitativ kein Unterschied zum Präsenztermin vorliegt. Eine vorgelegte Umlagekontenübersicht gleicht übrigens das für die Buchhaltung unsinnige Ablegen nach Kostenarten aus. Bei fortlaufenden Belegnummern finden sich Belege gleichschnell.

Fragen können per Telefon, E-Mail oder auch über ein Portal gestellt werden. Für die persönliche Komponente gibt es die Eigentümerversammlung. Auch hier sollten dem Mitarbeiter keine unnötigen Abendtermine zugemutet werden. Bei einem kleinen Objekt sind Versammlungen meist problemlos tagsüber durchzuführen. Idealerweise sind solche Entlastungselemente in den Verwaltervertrag mit aufzunehmen.

| Vorbild sein

Generell ist die Vorbildfunktion der Führungskräfte nicht zu unterschätzen. Wem es schwerfällt, ein Lob auszusprechen, dafür jedoch ständig erreichbar sein möchte und spät-abends noch E-Mails verschickt, stellt bei der Überlastungsvorbeugung ein schlechtes Vorbild dar.

Mitarbeiter schätzen es hingegen sehr, wenn es einen Homeoffice-Tag in der Woche gibt.

Ohne großen Aufwand wird dies regelmäßig jedoch nur mit Cloud-Unterstützung funktionieren. Wer sein Microsoft-Office-Paket in der 365er-Variante gebucht hat, dem stehen hier so manche Möglichkeiten offen.

Bei anhaltenden Personalengpässen wäre bei dieser Infrastruktur auch ein Homeoffice mit umgedrehten Vorzeichen möglich. Dass es also einmal die Woche einen Büro-Präsenztag gibt, die restliche Woche wird von zu Hause gearbeitet. Für einen potenziellen Mitarbeiter ein schlagendes Argument bei der Wahl seines Arbeitgebers, der zwangsläufig digital gut aufgestellt ist.

Zum Stichwort Aufstiegsperspektiven: Diese gibt es bei kleinen und mittleren Verwaltungen nur beschränkt. Wer keine Prokura erhält, kann dennoch mit seinen Aufgaben wachsen und damit mehr Zufriedenheit erlangen. Warum muss der Chef allein die komplizierten Projekte abwickeln und sich damit häufig aufreiben? Eine vertrauensvolle Übertragung verantwortungsvoller Arbeiten bringt Bereicherung in den Arbeitsalltag. Das Bedürfnis nach Autonomie und Selbstverwirklichung wird stärker befriedigt.

Allein das angeführte Thema mit einer Sondervergütungsbeteiligung bringt eine positive Entwicklung mit sich, die auch eine entsprechende Strahlkraft auf andere Bereiche überträgt. Die Impulse hieraus können für so manche positive Überraschung gut sein. Der Arbeitnehmer hat in der Folge nun öfter die Unternehmerbrille auf.

Zur Sinnhaftigkeit der Tätigkeit: Diese ist vom Arbeitgeber zu vermitteln, sonst ist eine Demotivation programmiert. Wer als Hausverwalter von früheren Arbeitgebern her beispielsweise gewohnt ist, dass die Bankumsätze automatisch eingelesen und verbucht werden, betrachtet es regelmäßig als stupide und zeitverschwendend, wenn nun ein manuelles und damit stundenlanges Verbuchen notwendig ist. Welches die Kreativität raubt und sogar noch fehlerträchtig ist.

Erstaunlich, dass praktisch alle ernstzunehmenden Hausverwaltungsprogramme zwar dazu in der Lage sind, so manche Immobilienverwaltung dennoch so arbeitet wie vor Jahrzehnten. Dies dürfte ein Indikator dafür sein, dass auch bei vielen anderen Prozessen zugunsten der Mitarbeiterzufriedenheit einiges zu verändern ist – im Sinne aller Beteiligten.



Komplettlösungen für das Immobilienmanagement

Immobilienmanagement
Mietverwaltung
WEG-Verwaltung
Sondereigentum
Gewerbe-Verwaltung
Centermanagement
Facility-Management
Dokumentenmanagement
Informationsmanagement
Archivierung
Controlling
Beschlussammlung
EStG §35a

www.immobiliens-softwa.re.de

Foto: contrastwerkstatt/fotolia.com

ALCO GmbH
Immobilien Software

Rahlstedter Str. 73-75
22149 Hamburg

Tel.: 040 - 673 66 220
Fax: 040 - 673 66 222
www.alco-immobilien.de
info@alco-immobilien.de