

# Das Berliner Immobilien-Interview

Die Serie über die führenden Köpfe der Berliner Immobilienwirtschaft.

Interview Nr. **20**

EIN GESPRÄCH MIT THOMAS TJADEN, VORSTANDSVORSITZENDER DER TJADEN AG



**H**err Tjaden, vier Säulen hat das Leistungsangebot der Tjaden AG: Den klassischen Gebäudedienst, das Schadensmanagement, Generalübernehmer-Bauleistungen sowie auch Sachverständigenleistungen. Wie ist die Tjaden AG aufgebaut?

Unser Unternehmen arbeitet seit rund 20 Jahren mit den verschiedenen Dienstleistungsparten als hochqualifiziertes und spezialisiertes Unternehmen für die Immobilienwirtschaft. Als die Idee des so genannten »Outsourcing« in der Gebäudewirtschaft aufkam, waren wir mit dabei. Damals wurde einfach nachgefragt:

»Können Sie das ebenfalls erledigen?« Wir haben uns dann entsprechend darauf eingestellt, nach Lösungen für die kundenspezifischen Anforderungen gesucht und die erfolgreichen Leistungen in unser Angebot adaptiert. Unsere Struktur ist ausgeglichen kaufmännisch wie auch technisch ausgerichtet. Wir beschäftigen in der Administration sowohl erfahrene Bauingenieure als auch spezialisierte Diplomkaufleute; je nach Möglichkeit in Festanstellung wie auch als Freelancer.

**»Wir sind Hausverwaltungs-Service, Versicherungsdienstleister und Bauunternehmen alles unter einem Dach.«**

Dabei haben wir bis heute eine schlanke administrative Struktur und äußerst kurze interne Wege erhalten. Durch die damit verbundenen schnellen Entscheidungsmöglichkeiten haben wir eine sehr gute Effizienz und eine äußerst kurze Reaktionszeit. Bei einigen Brandschäden waren wir schon vor Ort, als die Feuerwehr noch tätig war.

*Ein kurzer historischer Abriss, bitte! Wann ist die Tjaden AG entstanden, welche Ihrer Gesellschaften gab es zuerst?*

Die Tjaden AG ist ein Unternehmen, resultierend aus dem Zusammenschluß im Jahre 2008 der in den letzten 20 Jahre entstandenen einzelnen Unternehmen der damaligen Tjaden-Business-Group. Dazu gehörten unter anderen die Tjaden Systemtrocknung GmbH, die Tjaden GmbH & Co. KG (Schadenbeseitigung und Sanierung), Tjaden Handelsgesellschaft

mbH, die Tjaden ThermoTech GmbH, Tjaden Verwaltungen GmbH und die Tjaden Vermietungs GbR. Die Leistungen werden nun unter einem Dach angeboten und somit für unsere Kunden insgesamt übersichtlicher, unbürokratischer und somit noch etwas effizienter.

*Wie kamen Sie zu einer Vernetzung Ihrer Dienstleistungen vom klassischen Gebäudedienst zur Dienstleistung rund um die Immobilie mit den etwaigen Risiken und Schäden?*

Nun, eigentlich war es genau umgekehrt: Ich persönlich habe Ende der 80iger Jahre mit dem klassischen massiven Rohbau im Einfamilienhausbereich begonnen, dann kam die Sanierung von Brand und Wasserschäden dazu. Aufgrund von Anfragen und den ständig wachsenden Anforderungen der Kunden bin ich auf die Marktanforderungen

Wöchentliche Teamsitzung bei Tjaden

**D**ie Tjaden AG bietet mit ihrem Leistungsspektrum rund um den Gebäudedienst, dem Schadensmanagement und Sachverständigenleistungen sowie Generalübernehmerleistungen bei Brand, Wasser, Sturm- und Hagelschäden einen einzigartigen Expertendienst für Wohnungsverwaltungen – ein wirklich kompetenter Partner mit viel personellem Know-How und langjähriger Erfahrung.

**H**eute wollen wir ganz gezielt über den professionellen Service der Tjaden AG für das Hausverwaltungsmanagement reden: Herr Thomas Tjaden, Vorstandsvorsitzender der Tjaden AG, steht uns Rede und Antwort.

eingegangen und habe die angefragten Leistungen zusätzlich angeboten, und somit ist das Unternehmen gewachsen.

Die Vernetzung der Kompetenzen ergab sich dann dabei fast schon von selbst. Die Leistungsangebote der einzelnen Unternehmen wurden in der Form ergänzt, dass die erforderlichen Vor- und Nach- bzw. Ergänzungsarbeiten durch eine, der dafür gegründeten Schwestergesellschaften, abgedeckt werden konnten.

Lediglich die notwendige Kommunikation mit den Auftraggebern sowie die Koordinierung musste intern abgewickelt werden. Wir haben dann stetig unsere Portfolios den Erfordernissen des Marktes angepasst bzw. regelmäßig neu konzipiert und miteinander verknüpft; ein Prozess, der sich immer weiter entwickelt und niemals stehen bleiben darf.



**W**ie viele Mitarbeiter arbeiten für die Tjaden AG bzw. in Ihren einzelnen Unternehmen? Die Projektleitung - wir nennen es das »Kompetenzteam« - besteht im kaufmännisch-administrativen Bereich aus sechs Mitarbeitern, die innerhalb der AG die Planung, Koordination, Steuerung und Kontrolle der jeweiligen Aufträge übernehmen. Weiterhin arbeiten im technischen Bereich vier feste Mitarbeiter, die gemeinsam mit den Mitarbeitern aus dem kaufmännischen Bereich die Ausführungen steuern und kontrollieren. Im technisch-handwerklichen Bereich arbeiten je nach Bedarf und Notwendigkeit sogar bis zu 50 feste und freiberuflich tätige Mitarbeiter, die teilweise bereits seit über zehn Jahren bei uns sind und mit uns erfolgreich zusammen arbeiten. Wir sind stets bemüht, flexibel und lösungsorientiert auf allen Ebenen unsere Leistungen anzubieten und für unsere Kunden anforderungsgerecht einsetzbar zu sein. Deshalb hat sich das System, das Kompetenzteam mit Festangestellten, Freelancern und freien Mitarbeitern zu kombinieren, bestens bewährt.

*Was für einen Service kann ein Verwalter von Immobilien sich bei Ihnen wünschen und erwarten? Sofern gewünscht: ein sorglos rundum Paket - »All in One«!* Wir begleiten den Auftraggeber von der Schadensmeldung an den Sachversicherer über die Abwicklung bis hin zur Abrechnung. Hierbei entlasten wir den Verwalter sowohl im administrativen als auch im technischen Bereich. Lediglich bei wichtigen Detailfragen »belästigen« wir den Verwalter. Wir liefern unsere Leistung in der Regel »schlüsselfertig« ab. Wahlweise können aber auch Teil- oder Einzelleistungen von uns erbracht werden - entscheidend ist hier einzig und allein die Anforderung des Kunden an uns. Im Einzelnen werden die unterschiedlichsten

Leistungen angefragt, natürlich haben wir kein Allheilmittel und nicht für jedes Problem eine Lösung - jedoch bemühen wir uns genau darum: Eine Lösung zu finden! Und wenn wir nicht helfen können, entstehen ja auch keine Kosten; ergo: Fragen kostet nichts!

*Haben Sie es nur mit Verwaltungen oder auch direkt mit Eigentümern zu tun?* Sowohl als auch! Eigentümer von Einfamilienhäusern begleiten wir meistens im einzelnen Versicherungs-Schadenfall und bieten dabei unser komplettes Schadenmanagement an, Eigentümer von Mehrfamilienhäusern betreuen wir in sämtlichen Belangen der Immobilienwirtschaft. In den vielen Fällen werden auch unsere Leistungen aus dem Sachverständigen-Portfolio angefragt. Hierbei helfen wir mit Beweissicherungen bei den üblichen Problemen mit Mietern, wie Schimmelbefall in der Wohnung und Lärmbelästigung durch

»Das Tjaden-Rundum-Sorglos-Paket heißt  
»All in one!«

Nachbarn. Besonders das Schimmelthema ist alljährlich wieder aktuell und wir haben hier einen guten Ansatz entwickelt, der dem Verwalter tatsächlich in der Diskussion mit dem Mieter weiter hilft und die Position der Verwaltung deutlich stärkt.

*Was ist innerhalb der Tjaden AG Ihre Kernkompetenz? Bitte beschreiben Sie diese?* Unsere Kernkompetenz besteht eben aus der Bündelung von Kompetenzen - genau das ist unsere Stärke. Wir sind sowohl technisch als auch kaufmännisch in der Lage, stets eine lösungsorientierte und individuelle Abwicklung der geforderten Leistung anzubieten. Dabei handeln wir flexibel und kombinieren Fachwissen mit unverzüglichem Einsatz zu fairen Preisen.

*Wie teilen sich die Wertigkeit und unternehmerische Intensität Ihrer vier Säulen Dienstleistungen/Gesellschaften auf?*

Eine Wertung unserer Unternehmensbereiche möchte ich nicht treffen; ebenso wenig

bestehen - genau das versuche ich zu erreichen und auch meinen Mitarbeitern zu vermitteln.

*Erstrecken sich Ihre Dienste nur auf Berlin bzw. das Umland oder sind Sie auch in anderen Städten tätig?*



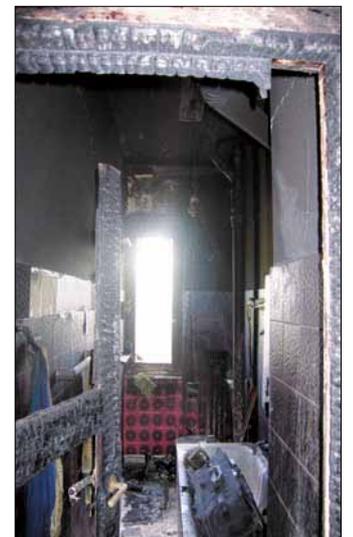
sehe ich Aufträge oder Kunden als gut oder weniger gut oder gar wichtig oder unwichtig an. Unser Geschäft beruht ja leider zu einem guten Teil auf dem Unglück anderer Menschen. Wir beseitigen Gebäudeschä-

Unser Schwerpunkt ist Berlin und das Umland. Wir waren auch schon in Rostock tätig, und auch längere Zeiten in Chemnitz für ein größeres Wohnungsunternehmen.

Zu Engagements in anderen Teilen der Republik sind wir stets bereit, jedoch setzen wir für solche Aufträge ein gewissen Volumen und / oder eine gewisse Kontinuität voraus, damit wir unsere Logistik wirtschaftlich einsetzen und die übertragenen Aufgaben auch mit der gebotenen Intensität überwachen können.

den, oft im Fall von Brand- oder Wasserschäden. Das will niemand persönlich erleiden, jedoch haben Katastrophen bekanntlich immer Konjunktur und der oder die Betroffene(n) brauchen dann unverzüglich Hilfe. Wenn es uns bereits vorher gelungen ist, das Vertrauen aufgrund eines anderen - eventuell sehr kleinen - Auftrages zu erwerben, wird der Kunde sich auch im Schadenfall an uns wenden.

Ich will damit sagen, dass uns jeder Kunde und jeder Auftrag wichtig ist, egal wie schwierig er ist oder wie klein die Auftragssumme sein mag. Wir sind uns bewusst, dass die genannte Katastrophe morgen bei jedem unserer Kunden eintreten kann. Dann muss die Kundenbindung bereits erfolgreich



Bad nach Brandschaden



*Wer ist Ihr größter Auftraggeber oder Kunde bzw. das interessanteste und prominenteste von Ihnen jemals betreute Objekt?*

Wir würden aus Gründen der Discretion niemals öffentlich über unsere Kunden im Detail spre-

*Gibt es eine Anekdote, bei einer Immobilie, die sie über den Besitzer oder eine Verwaltung erzählen können?*

Viele! Wir erleben lustige aber auch teilweise ziemlich makabere Geschichten.

Schwerpunkt, da hier meist noch klassisch mit einem Ingenieurbüro gearbeitet wird, welches Planung, Ausschreibung, Vergabe und Bauleitung durchführt.

Die Erfahrung aus unseren eigenen Projekten zeigt aber, dass wir im Vergleich zum genannten klassischen Weg auch hier nicht nur deutlich schneller, sondern zugleich auch wesentlich kostengünstiger zum Ziel kommen.

Die Bauwirtschaft steckt seit Jahrzehnten immer in irgendeiner Krise und es gibt deutlich zu viele Architekten und Ingenieure – da wird gern jedes Blatt erst drei mal umgedreht...

*Was war der umfangreichste Gebäudeschaden, den Sie je sanieren mussten?*

Der umfangreichste Gebäudeschaden war ein Brandschaden in einer relativ großen Nobelvilla.

Hier gab es unzählige Details zu beachten; es musste durch uns

*Hatten Sie es insbesondere bei Wasserschäden einmal mit der Mängelbeseitigung zu tun, die die vor Ihnen tätigen Baufirmen durch Ausführungsmängel zu vertreten hatten?*

Ja klar, das liegt in der Natur der Sache. Nicht alle Schäden entstehen ja durch Materialermüdung oder durch altersbedingte Korrosion. Sehr häufig wird Material in Unkenntnis verbaut, falsches Material mit Vorhandenem kombiniert und letztlich machen Menschen einfach Fehler. Einfachstes Beispiel ist die Versorgung einer Wohnanlage mit Kabelfernsehen. Da wird beim Bohren schon mal die Heizungsleitung getroffen.

*Häufen sich nach Ihrer Erfahrung die Planungs- und Ausführungsmängel an neueren Bauprojekten, die z.B. gerade fertig gestellt sind? Häuft sich sozusagen der »Pfuscher am Bau«?*

Würde ich so pauschal nicht unterschreiben. Gerade bei privaten Auftraggebern wird allgemein sehr auf Qualität geachtet.

Bei größeren Bauvorhaben und auch bei öffentlichen Ausschreibungen ist jedoch nach unserer Erfahrung häufig die Vergabepraxis nur kostenorientiert ausgerichtet; da bleibt die Qualität dann schon mal auf der Strecke. Wenn ich Architekt, Ingenieur oder Sachverständiger bin, muss ich den Preis erst einmal selbst kalkulieren können und bei der Vergabe dann darauf achten, dass die Angebote auch auskömmlich sind, d.h. der leistende Unternehmer muss unter Beachtung aller tatsächlichen Kosten (Einkauf, Löhne, Steuern, Sozialabgaben usw.) anbieten. Dies muss jedoch allen Beteiligten von vornherein klar sein, daher ist davon auszugehen, dass der Pfuscher im Einzelfall billigend in Kauf genommen wird. Letztlich bekommt man nur das, was man auch bereit ist zu bezahlen. Wenn der Handwerker das Material theoretisch stehlen müsste, um den Preis halten zu können, kann es keine Qualität geben.



Das Tjaden-Objekt Zinsgutstraße 43 vor und nach der Rekonstruktion

chen, jedoch kann ich sagen, dass zu unseren großen Kunden einige bekannte Berliner Wohnungsunternehmen gehören. Wir arbeiten im Bereich des sozialen Wohnungsbaues ebenso wie in Botschaftsgebäuden oder Industrieanlagen, den Residenzen der Prominenz oder auch in privaten Einfamilienhäusern. Schäden können ja überall gelegentlich einmal eintreten, selbst in den Büros der Auftraggeber kam das ab und an schon vor.

Aber hier eine ganz kurze Story: Ein Mieter klagte über muffigen Geruch in seinem Wohnzimmer. Im Auftrag der Hausverwaltung machten wir uns auf zum

**»Mit sofortigem Einsatz zu fairen Preisen –  
Wir waren schon da, als die Feuerwehr  
noch löschte!«**

»Schnüffel-Einsatz«. Als wir die Couch von der Wand abrückten, fanden wir einen etwa halben Quadratmeter großen Fruchtkörper eines echten Hausschwammes, der sich dort angesiedelt hatte. Der Mieter hatte davon natürlich noch nichts bemerkt. Wenn man bedenkt, dass so ein Schwamm nicht über Nacht wächst, kann man sich vorstellen, wie häufig hier sauber gemacht wurde.

*Beraten Sie auch zu Modernisierung und Umbau?*

Wir betreiben Modernisierung, Umbau und Instandhaltung ständig an eigenen Objekten und bieten diese Leistungen selbstverständlich auch unseren Kunden. Jedoch sehen wir hier nicht unbedingt unseren

gleichzeitig das gesamte Inventar gereinigt bzw. ersetzt werden, da die Eigentümer keine weitere Firma in Ihrem Haus haben wollten.

Wir haben auf einer Wohnfläche von über 500 Quadratmetern mit hochwertigsten Materialien gearbeitet, Hochglanzlackierungen, Vergoldungen und Spachteltechniken eingesetzt, drei Bäder erneuert, hierzu Marmor aus ganz Europa zusammengesucht, Intarsien herstellen lassen, Möbelbau und umfangreiche Dekorationsarbeiten durchgeführt und gleichzeitig die Wiederbeschaffung zerstörter Gegenstände erledigt, während die Eigentümer bis zur schlüsselfertigen Rückgabe des Anwesens in ihrem spanischen Domizil weilten.



Bad nach Sanierung

**S**ie bieten in Ihrem Gebäudedienst auch einen Notdienst an. Was war der schlimmste Einsatz in einem Notdienst Ihrer Firma – gerade wenn wir z.B. im Schadens- und Sanierungsbereich auch über Brände reden?

Die schlimmen Einsätze sind naturgemäß die mit Personenschäden, im schlimmsten Fall mit Todesfolge. Mir ist ein Fall in Erinnerung, wo in einer Erdgeschosswohnung eines Mehrfamilienhauses sämtliche Fenster massiv vergittert wurden. Als die drei Kinder allein zu Haus gelassen wurden, hatte das Spiel mit dem Feuer im wahrsten Sinn ein tödliches Ende! Die Feuerwehr konnte den stählernen Einbruchschutz nicht schnell genug aufbrechen. Dies sollte uns zum Nachdenken bringen: Die meisten Menschen haben scheinbar mehr Angst vor Einbrechern und dem Verlust

Ihres ersetzbaren (und in der Regel versicherten) Eigentums als vor dem Verlust Ihres Lebens durch Feuer. . .

**»Jeder Kunde hat »seinen« Ansprechpartner bei uns. Das Team weiß zusätzlich um die Details.«**

*Wenn ein Verwalter bei Ihnen Kunde ist, hat er dann nur einen federführenden Ansprechpartner in Ihrem Hause, der alles in die weiteren Abteilungen koordiniert? Wie strukturieren Sie eine Zusammenarbeit mit Verwaltungen?*

Ganz genau. Jeder Kunde hat »seinen« Ansprechpartner bei uns. In wöchentlichen Projektbesprechungen werden dann die anderen Mitarbeiter im Detail über die jeweilige Baustelle informiert und die wichtigsten Fakten werden für alle Mitarbeiter protokolliert. Alle relevanten Informationen werden

elektronisch gespeichert und können auch bei Abwesenheit des eigentlichen Ansprechpartners sofort abgerufen werden,

um Fragen des Auftraggebers möglichst umgehend beantworten zu können und auf veränderte Situationen zu reagieren.

*Was unterscheidet Sie gegenüber anderen Gebäudediensten wie zum Beispiel Gegenbauer Facility Management?*

Das ist doch hoffentlich deutlich: Wir sind ja keine Putzkolonie, die nebenbei noch ein paar Handwerkerleistungen verkauft! Unsere Mitarbeiter sind Spezialisten für lösungsorientierte Dienstleistungen; wir machen das, wo sich der Hausmeister

ratlos den Kopf kratzt und was der sonst von Ihnen beauftragte Handwerker auch nicht hinbekommt.

Wir verbinden das Fachwissen unterschiedlicher Gewerke mit kaufmännischem Verständnis und dem Focus auf die Eigenheiten in der Wohnungswirtschaft, die wir deshalb gut verstehen, weil wir auch eigene Objekte besitzen, vermieten und verwalten.

Vor einiger Zeit hatte die Esso Deutschland eine mehr oder weniger geglückte Werbekampagne mit dem Slogan »We are Drivers too!« (sinngemäß: Wir sind auch Autofahrer!).

**Lassen Sie's uns in Anlehnung daran so sagen: Wir sind auch Vermieter!**

Unser ausführliches Leistungsportfolio finden sie unter **www.tjaden-ag.de**

### Impressum: Das Berliner Immobilien-Interview

Das Berliner Immobilien-Interview wird regelmäßig im Grundeigentum veröffentlicht.  
© Idee, Konzeption und Umsetzung sind beim Verlagsservice:Berlin geschützt.  
Kontakt: VERLAGSSERVICE:BERLIN, Gerald Gause, Telefon 030 / 8940 8950  
Bisher veröffentlichte Interviews finden Sie unter [www.Grundeigentum-Verlag.de/BerlinerInterview](http://www.Grundeigentum-Verlag.de/BerlinerInterview)

**TJADEN®**

Tjaden Systemtrocknung AG · Folkungerstr. 5 · 13593 Berlin  
Telefon +49 (0) 30 - 362 83 450 · Fax +49 (0) 30 - 362 83 450  
[info@tjaden-ag.de](mailto:info@tjaden-ag.de)

# TJADEN® AG

## Expertendienste für die Wohnungsverwaltung.

- GEBÄUDEDIENSTE
- SCHADENMANAGEMENT
- WASSERSCHADEN- U. BRANDSANIERUNG
- SACHVERSTÄNDIGENLEISTUNGEN

12489 Berlin-Adlershof  
Zinsgutstr. 43

Fon: +49 30 362 83 450

Fax: +49 30 362 83 452

[www.tjaden-ag.de](http://www.tjaden-ag.de) \* [info@tjaden-ag.de](mailto:info@tjaden-ag.de)

13593 Berlin-Spandau  
Folkungerstr. 5

**HOTLINE ☎ 0800-642 642 6** kostenlos aus dem deutschen Festnetz