

Das Berliner Immobilien-Interview

Die Serie über die führenden Köpfe der Berliner Immobilienwirtschaft.

Interview Nr. **22**

EIN GESPRÄCH MIT MANUELA THAMM UND RAIN BIRGIT STEENHOLDT-SCHÜTT, GESCHÄFTSFÜHRUNG DER ERNST G. HACHMANN GMBH

Die Ernst G. Hachmann GmbH steht seit ihrer Gründung 1919 in Hamburg für erfolgreiche Haus- und Grundstücksverwaltung. Die Büros in Hamburg und Berlin betreuen Immobilien in Hamburg, Schleswig-Holstein, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Mecklenburg-Vorpommern, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Brandenburg und Berlin. Schwerpunkte der Ernst G. Hachmann GmbH sind die Vermietung, Modernisierung, Finanzierung und Vermarktung von Immobilien. Heute wollen wir ganz gezielt darüber reden, was die Grundpfeiler des professionellen Hausverwaltungsmanagements sind. Frau Rechtsanwältin Birgit Steenholdt-Schütt und Frau Manuela Thamm, Geschäftsführerinnen der Ernst G. Hachmann GmbH, stehen uns heute Rede und Antwort.



Die Geschäftsleitung der Ernst G. Hachmann Hausverwaltung GmbH:

Frau Manuela Thamm GF,

Herr Georg Bückmann
Leitung Verkauf/Vermietung,

Frau Birgit Steenholdt-Schütt,
Gesellschafterin und GF,

Frau Maria Scholz,
Prokuristin

inzwischen aber grundsaniert und vollvermietet. Und sind damit erheblich im Wert gestiegen. Es sind Objekte in den Bezirken Prenzlauer Berg und Mitte, mit denen wir starteten.

punktmäßig um Altbausanierung mit Fördermitteln. Aber auch in Berlin haben wir dann sowohl Neubautätigkeiten unserer Kunden begleitet, als auch die Aufteilung der Bestands-

»Wir haben eine eigene Planungsgesellschaft, Architekten, Bauingenieure, Statiker und Holzschutzgutachter.«

Was sind die wesentlichen Säulen von Hachmann? Wie sah zu Beginn die Verwaltertätigkeit in Berlin aus, und verwalten Sie eigentlich alle Immobilienarten?

Birgit Steenholdt-Schütt: Die zwei wesentlichen »Säulen« unserer Gesellschaft sind einerseits die langjährige Erfahrung unserer Gesellschafter, die in der Entwicklung eigener und fremder Immobilien gesammelt werden konnten, und andererseits das tägliche Engagement unserer Mitarbeiter, die in vielen Teams für Mieter und Eigentümer mit den Häusern arbeiten.

Angefangen von der Planung und Errichtung von Einkaufszentren, d.h. größeren Bauträgerprojekten, bis hin zur Altbausanierung, hat die Ernst G. Hachmann GmbH als Verwalter die Bauträgertätigkeit mit betreut.

In Berlin ging es zunächst insbesondere um Altbausanierung und in dem Rahmen schwer-

immobilien in Wohneigentum und Gewerbeimmobilien etc. betreut.

Wie sieht die Besonderheit der Dienstleistungen von Hachmann aus? Haben Sie ein Spezialgebiet?

In Berlin standen und stehen auch heute noch verschiedene Fördermittelprogramme zur Verfügung. Wir kennen die Voraussetzungen, unter denen diese Fördermittel bewilligt werden, und kennen auch die Besonderheiten in der Verwaltung geförderter Immobilien.

Unser Personal ist also in allen Bereichen rund um die Immobilien gut geschult.

Wir haben eine eigene Planungsgesellschaft, Architekten, Bauingenieure, Statiker und Holzschutzgutachter und können den von uns betreuten Kunden für deren Bauvorhaben auch die Baubuchführung und Finanzbuchführung ihrer Projektgesellschaften anbieten.

Kollwitzstraße, aufwendig saniertes Denkmal



Die Ernst G. Hachmann GmbH wurde 1919 in Hamburg gegründet. Seit wann gibt es die Ernst G. Hachmann GmbH eigentlich auch in Berlin?

Birgit Steenholdt-Schütt:

Die Ernst G. Hachmann GmbH gibt es seit 1995 in Berlin. Die Geschichte ist ganz einfach: Nach der Wende erwarben einige unserer Kunden aus Hamburg Häuser in Berlin, und der Wunsch war, dass wir deren Grundbesitz auch in Berlin verwalten. Das war zuerst noch von Hamburg aus möglich, jedoch mit der steigenden Anzahl der Häuser im Verwaltungsbestand war es dann einfach erforderlich, in Berlin eine Niederlassung einzurichten. Alle Häuser, die wir damals im Bestand hatten, werden auch noch heute von uns verwaltet –



Wer sind Ihre wesentlichen Kunden? Private Eigentümer, institutionelle Investoren, Fonds, oder andere?

Manuela Thamm: Wir betreuen Privatkunden mit einem Haus und auch Wohnungseigentümergemeinschaften ebenso wie Kunden mit einem größeren Portfolio. Ob ein Kunde ein Haus oder mehrere besitzt, die Aufgabenstellung ist stets die gleiche: Die Herausforderung ist immer, das gewisse Etwas oder vielleicht besser gesagt, das gewisse Mehr mit unserer Arbeit zu erreichen. Daraus resultiert die Wertentwicklung und der Vermögenszuwachs. Es sind oft die einfachen Dinge, die Kosten sparen und auf beiden Seiten, bei Mietern und Vermietern, Ausgaben einsparen oder reduzieren. Thema zum Beispiel zweite Miete. Ansporn ist es,

in diesem Bereich unter dem Durchschnitt zu liegen und vielleicht sogar Benchmarks setzen zu können. Da haben dann alle Beteiligten etwas davon. Wir erleben jeden Tag, wie schnell negative Tendenzen in einer Immobilie zu Unzufriedenheit bei Mietern und Eigentümer führen kann. Der Erfolg unserer Arbeit liegt darin, dass sich unsere Mitarbeiter engagieren und vor Ort in der Immobilie mit den Mietern die tägliche Herausforderung annehmen.

»Unsere Kunden haben grundsätzlich einen persönlichen Ansprechpartner, der sie betreut und umfassend berät.«

Wie sieht die Zusammenarbeit mit Ihren Kunden aus? Welche speziellen Leistungen bieten Sie?

der ein Einzelhaus von uns betreuen lässt, benötigt keine farbigen Diagramme und Kurven über Fluktuation, Vermietung und Entwicklung des Budgets, Vermietungsanalysen etc. – und schon gar nicht zweisprachig. Aber um den unterschiedlichen Belangen der Kunden gerecht zu werden, haben wir nicht nur ein unterschiedliches Berichtswesen, sondern auch getrennte Teams, die die Kunden beraten. Da wir über mehrere Büros verteilt sind, gibt es die Möglichkeit schon räumlich kunden-

orientiert Teams zu zentrieren. Unsere Kunden, die einen kleinen Bestand verwalten lassen,



oben: Einzeldenkmal in der Kollwitzstraße, denkmalgerechte Sanierung

Mitte: Poelzig-Bauten am Rosa-Luxemburg-Platz

unten: das Babylon-Kino in Mitte

Georg Bückmann: Natürlich benötigt eine WEG kein aufwendiges Reporting, und ein Kunde,

müssen sich nicht in einem großen Apparat verloren fühlen, sondern werden von einem kleinen Hausverwaltungsteam betreut, mit dem Vorteil, dass natürlich bei Bedarf auch auf die technische Abteilung und die Vermietungsabteilung zurückgegriffen werden kann. Unsere Kunden haben grundsätzlich nur jeweils einen Ansprechpartner, der sie betreut und umfassend berät. Sie sind nicht darauf angewiesen, sich durch alle Abteilungen zu fragen. Gerade die Teams, die unsere Privatkunden betreuen, wissen am Besten um die Sorgen und Wünsche der Kunden, die sich nicht täglich nur mit Immobilien beschäftigen.

Wo lag und liegt schon immer das besondere Augenmerk der Hachmann Verwaltung?

Birgit Steenholdt-Schütt: Wir als Gesellschafter haben immer darauf geachtet, unseren Mitarbeitern unsere langjährigen Erfahrungen aus der Immobilienwirtschaft nahezubringen, und unsere Mitarbeiter darin geschult, die Verwaltung sozusagen aus »Eigentümergehörigkeit« zu betreiben. Das fängt an mit dem leidigen Problem überklebter Klingel- und Briefkastenschilder, Fahrräder in Treppenhäusern, unordentlicher Müllstandsplätze und geht bis zur Kontrolle der Gewährleistungen aus durchgeführten Reparaturmaßnahmen, der Umlegbarkeit von Kleinreparaturen, der Kontrolle der Mietzahlungen etc. Immer so zu handeln, wie es ein Eigentümer täte. Das bedeutet selbstverständlich kostenorientiert, eben wirtschaftlich zu denken und zu handeln.

Ihre Tätigkeit für institutionelle Investoren und Fonds ist sicherlich speziell. Wo liegt hier Ihr besonderer Service?

Birgit Steenholdt-Schütt: Es ist richtig, dass vor allem Fonds und große institutionelle Anleger heutzutage eine moderne Verwaltung mit der Möglichkeit des schnellen Reportings, inzwischen sogar online, benötigen. Alle Daten und Analysen des Bestandes müssen jederzeit schnell verfügbar sein. Nicht zuletzt die Banken legen immer mehr Wert auf eine sorgsame, detaillierte Darstellung aller wirtschaftlichen Fakten und Prozesse. Wer nicht täglich mit den Immobilien arbeitet, und vielleicht gar nicht vor Ort ist, benötigt Transparenz. Die ist wichtig um Entscheidungen zu erleichtern oder herbeizuführen. Reporting ist wichtiger Bestandteil unserer täglichen Arbeit. Dennoch legen wir sehr viel Wert darauf, dass unsere Sachbearbeiter nie ihre eigentliche Aufgabe, nämlich die Mieterbetreuung als Schwerpunkt aus den Augen verlieren.





Wie beraten Sie einen Eigentümer? Stehen immer höchste Renditen und die größte Wertschöpfung im Vordergrund?

Birgit Steenholdt-Schütt:

Wir beraten unsere Kunden individuell nach deren wirtschaftlicher Ausrichtung. Jeder Kunde hat eine eigene Zielvorstellung.

Wenn man bei Ihnen auf der Homepage schaut, findet man auch Seiten mit dem Titel www.parkplatz-mieten.de oder freude-am-renovieren.de.

Hier bieten sie mit guten Suchwerkzeugen Wohnungen an, die selbst zu renovieren sind. Was hat Sie hier inspiriert?

»Immer so handeln, wie es ein Eigentümer täte – kostenorientiert, wirtschaftlich denken und handeln.

Es gibt Eigentümer und Fonds, die ihre Immobilien als langjährige Geldanlage verstehen und demgemäß eine Investition in die Bestandsimmobilie zur Wertsteigerung tätigen wollen, gleichzeitig aber auch Wert auf eine solide Mieterstruktur legen und Fluktuationen und Änderung der Mieterstruktur im Hause vermeiden wollen.

Es gibt andere Kunden, die die Immobilie schnell entwickeln möchten und/oder eine Aufteilung vornehmen und/oder auch einen baldigen Verkauf einer durchsanierten Immobilie planen. Die Interessen sind unterschiedlich. Entsprechend individuell ist eben auch die Beratung dem Ziel des Kunden angeglichen.

oben:
Verwaltungsimmobilie Kurfürstendamm/
Ecke Bleibtreustraße

unten:
Das Gropiushaus in Neukölln: Schwierige Vermietungsaufgabe exzellent gelöst: Leerstand von zehn Prozent auf Null – innerhalb eines Jahres durch Hachmanns Management.

Georg Bückmann: Das sind Beispiele für individuelle Kundenlösungen aus dem Bereich Vermietungsmarketing. In Zeiten angespannter Budgets ist es wichtig, den Kunden preiswerte und effektive Lösungen anzubieten,



die ihm helfen, gute Ergebnisse zu erreichen, trotz knapper Mittel. Mit www.freude-am-renovieren.de haben wir eine kleine Plattform geschaffen für Wohnungen die kleinere Investitionen erfordern und uns an Menschen gewandt, die mit ihrem handwerklichen Geschick diese Arbeiten übernehmen und dafür etwas Miete sparen. Beide Seiten profitieren. Der Vorteil für unsere Kunden ist es, das wir diese Lösungen zur Verfügung stellen und nicht teuer am Markt einkaufen müssen. Mit dieser aktiven Vermarktung im Internet erzielen wir in der Vermietung gute Ergebnisse und andere Kunden nutzen das jetzt auch. Das macht den Reiz unserer Arbeit aus, Ideen zu entwickeln und Vorschläge zu machen. Wenn das dann auch noch erfolgreich ist macht der Aufwand allen Beteiligten Freude.

Wie beginnt eigentlich die Zusammenarbeit mit einem neuen Kunden / Eigentümer, der an Sie herantritt. Wie ist die erste Herangehensweise an ein neues Verwaltungsobjekt?

Manuela Thamm: In der Vergangenheit haben unsere Kunden häufig Immobilien erst erworben und sind danach mit den Häusern zu uns gekommen.

Nicht immer stellt sich der Bestand so dar, wie im Kaufvertrag festgehalten. Wir prüfen alle relevanten Unterlagen und Angaben zur Immobilie, die Nutzflächen, die Kauttionen, die Mietersalden etc. sowie dann die Möglichkeit von Mieterhöhungen. Ein klarer Datenbestand ist wichtige Grundvoraussetzung für alles Weitere. Wir setzen uns mit den Kunden zusammen und erfragen dessen Zielsetzung.

Wir richten unsere Verwaltung für die spezifischen Bedürfnisse des jeweiligen Kunden ein.

Dazu kann auch gehören, dass wir außer der Mietenbuchhaltung die Finanzbuchführung für die Gesellschaften, die größere Portfolios halten, übernehmen können und so in Zusammenarbeit mit den Steuerberatern dafür Sorge tragen, dass die Bilanzen im ersten Quartal eines Folgejahres vorliegen.

Inzwischen kommen einige unserer Kunden erst zu uns bevor sie was kaufen und nutzen unsere Erfahrung. Wir sind schnell vor Ort und können was zum Zustand sagen, Leerstände besichtigen und Vermietungspotentiale einschätzen.

Wer Berlin kennt, weiß dass manchmal die Straßenseite darüber entscheidet, ob eine Lage nachgefragt ist bei Mietern und Käufern oder eben nicht.

Das ist ein langer Erfahrungsprozess, den wir aus Hamburg kommand auch erst machen mussten. Nach fast 15 Jahren Erfahrung in fast allen Stadtteilen von Berlin kennen wir nicht nur die bekannten Lagen, sondern kennen eben auch vielen Bereiche in der Stadt und in den einzelnen Stadtteilen, in die es sich zu investieren lohnt. Wir verwalten für sehr viele ausländische Kunden, und in den vergangenen Jahren haben viele ausländische Investoren auf dem Berliner Markt investiert.

Im Moment verzeichnen wir jedoch einen Rückgang der Nachfrage ausländischer Investoren und die Nachfrage inländischer Investoren ist wiederum gestiegen.



Was sind die Visionen der Hachmann Verwaltung? Was ist Ihrer Meinung nach das Entscheidende für eine gute Verwaltung?

von Bauvorhaben alle Leistungen zumindest anbieten kann. Nur die umfassende ganzheitliche Kenntnis eines Hauses

»Mittlerweile kommen die Kunden zu uns, bevor sie etwas kaufen.«

Maria Scholz: Unsere Vision allerdings war und ist es, uns ständig weiterzuentwickeln. Unsere Leistungen zu erweitern und zu verbessern. Dafür investieren wir in die Ausbildung unserer Mitarbeiter durch Teilnahme an Seminaren und Schulungen intern und extern. Wir investieren viel in die Ausbildung unserer jungen Auszubildenden, die wir bisher alle übernommen haben. Wir sind der Ansicht, dass eine Immobilie rundum aus einer Hand betreut werden sollte und unser Unternehmen auch die technische Betreuung bis hin zur Vermietung, Projektsteuerung

oder eines Portfolios sichert eine optimale wirtschaftliche Betreuung. Wir versuchen deshalb, den Bedürfnissen unserer Kunden immer ein Stück voraus zu sein, und das bedeutet niemals Stagnation, sondern immer Fortschritt. Das ist unsere Vision, in die wir investieren, damit unsere Kunden zufrieden sind, und dafür ist die Arbeit unserer Mitarbeiter und inzwischen auch oft deren Kinder, die wir zu Sachbearbeitern oder Buchhaltern ausbilden und einstellen, gesichert. Wenn wir dieses Ziel erreichen, haben wir in heutigen Zeiten schon viel gewonnen.



links oben:
Südfassade Neubau Linienstraße 40 am Rosa-Luxemburg-Platz

rechts oben:
von alten Lagerflächen zum Loft in Berlin-Kreuzberg

Mitte:
Aufstockung eines Dachgeschoss-Neubaus in Berlin-Charlottenburg

unten:
individuelle Erweiterung eines Penthouses in Berlin-Tiergarten

Birgit Steenholdt-Schütt: Und nun ein Wort zum Schluss: Unsere Mitarbeiter wissen und kennen diese Zielsetzung. Wir legen auch außerordentlich viel Wert auf einen guten Teamgeist, oder, wie es auf neudeutsch heißt, Corporate Identity. Das erfordert eine individuelle

Mitarbeiterbetreuung, damit sich alle wohlfühlen. Nur mit diesem Teamgeist und nur mit zufriedenen Mitarbeitern schaffen wir es, unsere Serviceaufgabe zu erfüllen und nicht zuletzt zum Wohle unserer Kunden auch die Mieter zufriedenstellend zu betreuen.

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

Büro Berlin
Westfälische Str. 37, 39, 41 · 10711 Berlin
Tel. 030-666 504-2 · Fax 666 504-99

Büro Hamburg
Collonaden 72 · 20354 Hamburg
Tel. 040-51 00 84 / 85 Fax 040-51 14 966

ERNST G. HACHMANN GMBH
www.hachmann-hausverwaltung.de



Berlins erste Adresse für Immobilien.