«DER PERSÖNLICHE KONTAKT IST WICHTIG»

Die Coronakrise hält die Welt seit über einem Jahr in Atem. Über die Einflüsse und Herausforderungen, welche die Pandemie im Bereich der Immobilienbewirtschaftung mit sich bringt, spricht Matthias Bigler, Leiter Operation Bewirtschaftung Wincasa. TEXT– **JANOS KICK***

BILD: CLARA TUMA

BIOGRAPHIE
MATTHIAS BIGLER

(*1972) verantwortet seit 2019 zusammen mit Philipp Schoch und Jörg Engeler im Dreiergespann den Bereich Bewirtschaftung bei Wincasa mit drei Regionen, 18 Filialen und 525 Mitarbeitenden. Als gelernter Hochbauzeichner hat er das Thema Immobilien seit jeher im Blut. Nach 13-jähriger Tätigkeit in diversen Architekturbüros und Weiterbildungen in Informatik, Betriebswirtschaft, Facility-Management und Immobilienbewirtschaftung wechselte er 2007 zum grössten integralen Immobiliendienstleister. Er ist verheiratet und lebt in der Ostschweiz.

Die Pandemie beeinflusst und diktiert unser aller Leben teils massiv. Wie geht es Ihnen persönlich dabei?

Matthias Bigler: Es sind in der Tat ausserordentliche Zeiten. Mittlerweile habe ich mich gezwungenermassen daran gewöhnt und es geht mir gut. Ich bin gesund und auch in meinem engsten privaten und beruflichen Umfeld gab es glücklicherweise keine schweren Corona-Fälle.

Inwiefern hat die Pandemie Ihre tägliche Arbeit im Bereich der Immobilienbewirtschaftung beeinträchtigt?

Die Immobilienbewirtschaftung ist ein «people's business» und der persönliche Kontakt ein wichtiges Element unserer täglichen Arbeit. Dieser wurde natürlich massiv reduziert, wo möglich verlegt auf digitale Kanäle ohne physischen Kontakt. Einen positiven Effekt hatte die Situation auf den Austausch mit der Eigentümerschaft der Immobilien, der intensiviert wurde, um sich in den neuen Fragestellungen abzustimmen und gemeinsam Lösungen zu suchen, und uns damit näher zusammenbrachte.

Haben sich die Bedürfnisse und Ansprüche von Mietern an Sie als Immobiliendienstleiter im Zuge der Pandemie gewandelt?

Ich denke, es wäre verfrüht, diese Frage abschliessend zu beantworten. Wir haben aber grundsätzlich immer viel Wohlwollen seitens der Mieterschaft gespürt. Allerdings muss hier zwischen Wohnungs- und Gewerbemietern unterschieden werden. Bei den Wohnungsmietern ging es bei Wohnungswechseln oder aufgebotenen Handwerkern mehr um Fragen der Handhabung bezüglich BAG-Schutzkonzept. Bei Letzteren, die wirtschaftlich direkt von der Pandemie betroffen sind, waren und sind wir nach wie vor in regem Austausch.

Stichwort Gewerbemieter. Haben Sie viele Mieterbegehren erhalten?

Es sind gut 3000 Mieterbegehren bei uns eingegangen, die wir in engem Kontakt mit der Eigentümerschaft der Immobilien bearbeitet haben. Wir waren stets bemüht, für beide Seiten zufriedenstellende Lösungen zu suchen und anzubieten.

Seit rund einem Jahr halten sich die Menschen viel öfter zu Hause auf. Veränderte sich die Häufigkeit bzw. Zahl von Reklamationen seitens der Mieter?

Wir konnten bisher keine wesentliche Veränderung feststellen. In gewissen Liegenschaften gab es eine Zunahme von Lärmreklamationen; meist Mieter, die sich bei der Arbeit im Homeoffice von den Lärmemissionen der Nachbarn gestört fühlten. Aber auch dies hält sich bisher im Rahmen.

IMMOBILIEN-BEWIRT-SCHAFTUNG

Matthias Bigler, Co-Leiter Bewirtschaftung bei Wincasa, beschreibt seine Erfahrungen während der Pandemie: «Einen positiven Effekt hatte die Situation auf den Austausch mit der Eigentümerschaft, der intensiviert wurde und uns damit näher zusammenbrachte.» (Interview S. 14)

Martin Frei (Leiter Digitalisierung Verit Immobilien AG) und Michael Wyss (Abteilungsleiter Bewirtschaftung Verit Immobilien AG) berichten von der Digitalisierung ihres Unternehmens und dem Aufbau einer neuen Bewirtschaftungsplattform (Artikel Seite 16). Einen anderen Aspekt beleuchtet Michael Friedli (Leiter Bewirtschaftung bei der Von Graffenried AG): «Von den Bewirtschaftern wird heute sehr viel gefordert. Nicht alle Menschen eignen sich für eine solche Aufgabe. Daher sind geeignete Fachkräfte immer knapp.» (Interview S. 18)

Gerade weil sich das Leben vermehrt in den eigenen vier Wänden abspielt, wird mehr Platz zu Hause benötigt. Schlug sich dies auch in der Vermietungsquote nieder?

Diese These habe ich auch öfters gelesen. Auch wenn der Wunsch nach mehr Platz vielleicht schon da ist, sucht doch die Mehrheit in Zeiten von Unsicherheit nicht primär ein neues Zuhause, wenn man sich wohlfühlt. Man muss auch bedenken, dass sich die überwiegende Mehrheit der über 71 000 Wohnungen, die wir bewirtschaften, in Bestandesliegenschaften befinden. Hier ändert sich das Angebot von grösseren gegenüber kleineren Wohnungen in diesem Sinne nicht unmittelbar. Es ist auch nicht so, dass die Leerstandsquote nun bei grösseren Wohnungen im gesamten Portfolio merklich kleiner geworden wäre, oder umgekehrt. Was man allerdings beobachten kann, ist, dass bei Neubauprojekten oder Gesamtsanierungen aufgrund der Situation Überlegungen gemacht werden, Überbauungen mit mehr grösseren Einheiten zu planen wie vielleicht bisher.

Und wie sieht es im Unterschied dazu bei den Geschäftsimmobilien aus?

Bei Geschäftsimmobilien hat man grundsätzlich längerfristige Verträge. Daher können innerhalb eines Jahres keine einschneidenden Veränderungen ausgemacht werden. Allerdings spüren wir gerade bei Verhandlungen von neuen Mietverhältnissen oder Vertragsverlängerungen, dass mehr Flexibilität gewünscht wird, was die Laufzeit der Verträge oder auch den Flächenbedarf betrifft. Auch das ist jedoch ein Trend, der lange vor Corona begann und sich durch die Pandemie noch akzentuiert hat.

Wurden bei Wohnungsbesichtigungen auch virtuelle 360°-Besichtigungen angeboten?

Virtuelle Wohnungsbesichtigungen, verbunden mit der Vermarktung, werden bei immer mehr Wohnungen, die sich im Leerstand oder in der Erstvermietung befinden, durchgeführt und eingesetzt. Bei konkretem Interesse an einem Objekt finden jedoch immer auch physische Besichtigungen auf der Liegenschaft statt.

Während der Pandemie wurde auch das Thema Digitalisierung gezwungenermassen rasant vorangetrieben. Gibt es bei Wincasa konkrete Neuerungen in diesem Bereich?

Die ganze Digitalisierung wurde bei Wincasa vor Jahren angestossen und viele Projekte, um die dafür nötige Infrastruktur zu schaffen, sind inzwischen umgesetzt und abgeschlossen. Seit Anfang 2020 sind alle Mitarbeitenden mit einem persönlichen Laptop ausgestattet. Hier waren wir im Vorteil. Das ermöglichte uns, bei Ausbruch der Pandemie in einem maximalen Homeoffice-Betrieb orts- und arbeitsplatzunabhängig weiterzuarbeiten. Begünstig hat Corona sicherlich das Tempo bezüglich der Einführung von Projekten, wie dem digitalen Posteingang sowie der konsequenten Digitalisierung aller Mieter- und Liegenschaftsdossiers, die wir dieses Jahr umsetzen. Auch andere Tools wie der digitale Vermietungsprozess, die digitale Signatur oder Mieter- und Eigentümerplattformen verändern und beschleunigen unsere Prozesse und bringen für Mieter und Eigentümer mehr Transparenz. Unsere neue Mieterplattform Wincasahome wird in den nächsten Monaten breitgefächert ausgerollt und dient als wichtiges neues Interaktionsfenster.

Denken Sie, dass die Coronakrise nachhaltigen Einfluss auf die Immobilienbewirtschaftung haben wird?

Ich denke, dass diese Krise mit Sicherheit einen Einfluss auf die Wirtschaft und die Arbeitswelt generell haben wird. Für uns als Immobilienbewirtschafter wird sich aber, abgesehen von den digitalen Tools, die noch ausgereifter und in den Prozessen weitgreifender werden, an der Dienstleistung per se nicht grundlegend etwas ändern. Die persönlichen Kontakte sind und bleiben, wie bereits gesagt, nach wie vor eminent wichtig, weil diese ein natürliches Bedürfnis sind und viele Interaktionen vereinfachen und bereichern.

Wo liegen die künftigen Herausforderungen?

Auch wenn in der Branche zurzeit noch ein Wettbewerb besteht, was Digitalisierung, Plattformen und Tools betrifft, so gleicht sich das an und gehört bald zum Standard. Die Herausforderung besteht darin, dort den Unterschied zu machen, wo die persönlichen Kontakte zählen, wo neue Konzepte bei Retail, Büro und Wohnen gefragt sind, um Mieter und Eigentümer mit der Dienstleistung und dem richtigen Betriebsmodell zu überzeugen. Generell kann man festhalten, dass zum einen die Komplexität von Immobilien wie auch die Themenvielfalt rund um Immobilienbewirtschaftung mit Nachhaltigkeitsthemen wie Photovoltaik, ZEV, E-Mobilität, Energiecontrolling und Betriebsoptimierung, um nur ein paar zu nennen, aber auch die Ansprüche der verschiedenen Stakeholder zugenommen haben. Hier sind wir gefordert. Hinzu kommen Dauerthemen wie Leerstandsabbau, Veränderung des Retailgeschäfts und der Wandel der Gesellschaft, worauf Corona sicher auch seinen Einfluss hat, auch wenn die Auswirkungen heute noch nicht absehbar sind.

Können Sie der Corona-Situation rückblickend auch Positives abgewinnen?

Durchaus positiv war die Erfahrung, wie schnell und flexibel sich Führung und Mitarbeiter auf die veränderten Arbeitsbedingungen umstellten, wie kreativ man wurde und wie gross das Mass an Hilfsbereitschaft und Verständnis von allen Seiten war. Auch wenn viele bilaterale Gespräche bei einem Kaffee oder in der Mittagspause fast komplett weggefallen sind, ist der Informationsfluss und der Zusammenhalt in den Teams nicht abgerissen. Trotz der langen Zeit der Krise konnten wir über alles gesehen keinen Abfall der Motivation oder Qualität bei unseren Mitarbeitenden feststellen. Das freut mich. Schlussendlich stimmt mich dies für weitere Veränderungsprozesse sehr positiv. ■

***JANOS KICK**

Der Autor ist Projektleiter PR und Mediensprecher bei Wincasa.