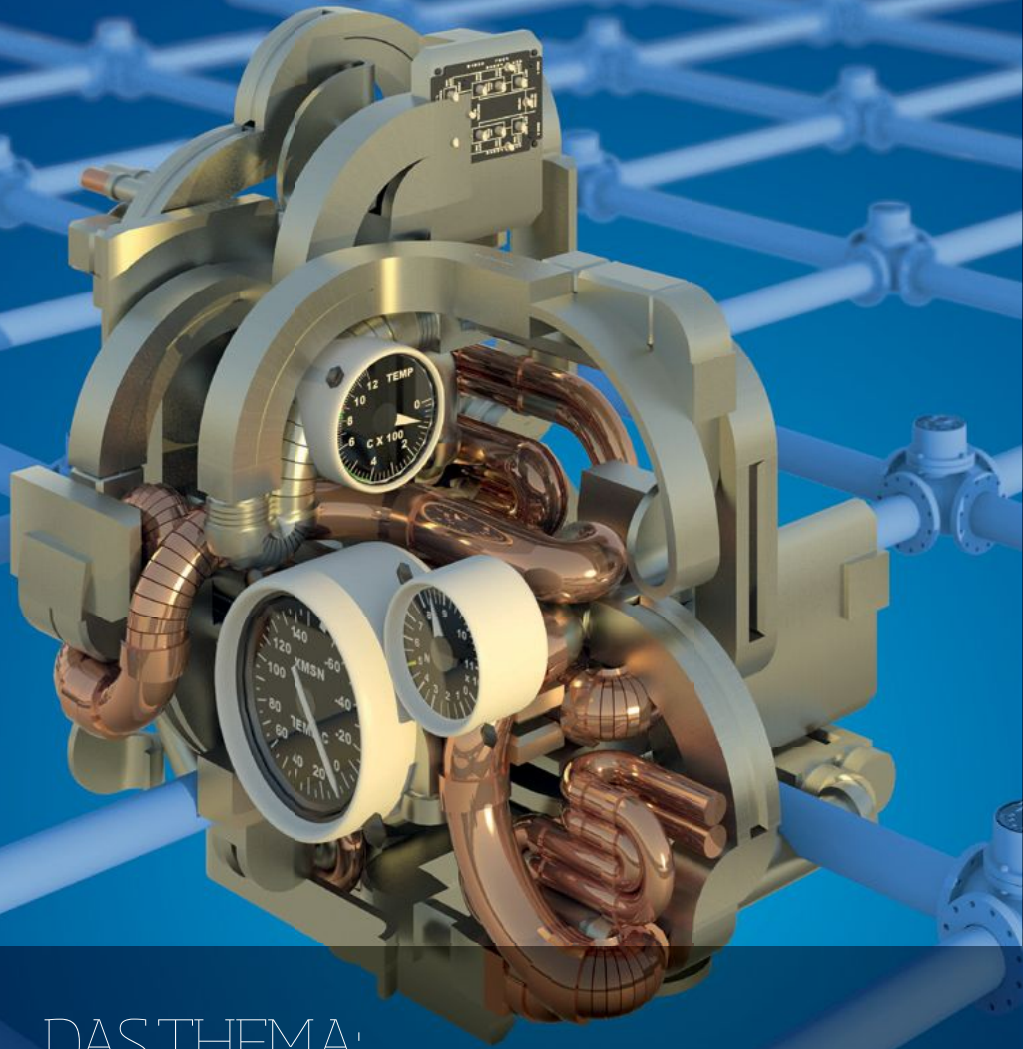


**EIN DACH**  
FÜR ALLE

Das zweite Kundenmagazin der **xvays**

**varymag**



**Nicht selten erhitzt sie die Gemüter und bietet Stoff für Diskussionen: die Heizkostenabrechnung. Exakt muss sie sein, verständlich und nachvollziehbar – so erwartet es der Mieter.**

So erwartet es aber auch das Wohnungsunternehmen, welches sämtliche Aufgaben rund um das Thema Heizkosten in die Hände eines entsprechenden Dienstleisters gelegt hat. Neben der Qualität der erbrachten Mess- und Abrechnungsdienstleistungen spielen Beratung, Kommunikation und Service eine wichtige Rolle. Was aber, wenn die Erwartungen nicht erfüllt werden? Wenn die in Anspruch genommene Dienstleistung in Sachen Wirtschaftlichkeit neu betrachtet werden muss? Welche Alternativen bieten sich Unternehmen und an welcher Stelle lässt sich hier ansetzen?

Hilfestellung bietet der unabhängige Berater Konrad Leistikow. Seit vielen Jahren unterstützt er Unternehmen der Wohnungswirtschaft im Bereich der Betriebskostenoptimierung. Berufsbedingt bestens mit den Prozessen einer Heizkostenabrechnung vertraut, zeigt Herr Leistikow Optimierungspotenzial auf, unterstützt bei der Auswahl eines passenden Dienstleisters und ermutigt Unternehmen zu mehr Eigenständigkeit.

*Herr Leistikow, Sie sind unabhängiger Berater. Was bedeutet das für Ihre Kunden und welche Unternehmen sprechen Sie mit Ihren Beratungsleistungen an?*

Mein Spezialgebiet ist die Betriebskostenoptimierung. Um für jedes Unternehmen eine optimale Betriebskostenstruktur zu erreichen, darf man unter keinen Umständen von späteren Auftragnehmern abhängig sein. Meine Ansprechpartner und Auftraggeber sind städtische Wohnungsgesellschaften und Wohnungsgenossenschaften. In den meisten Fällen werde ich von den Unternehmen auf Empfehlung anderer angesprochen.

*Draußen herrschen winterliche Temperaturen. Drinnen läuft die Heizung und Mieter suchen nach Möglichkeiten, Heizkosten zu sparen. Wo aber bestehen für Wohnungsunternehmen Einsparpotenziale im Bereich der Heizkostenabrechnung?*

Ich empfehle Unternehmen hier zwei Ansätze:  
1. Analyse bestehender Verträge. Bestehende Messdienstleistungs- und Abrechnungsverträge sollten genauestens „studiert“ und analysiert werden. Nicht selten finden sich hier Optimierungsmöglichkeiten hinsichtlich der eingesetzten Gerätetechnik, Vertragslaufzeiten – feste Vertragslaufzeiten verein-

DAS THEMA:

# HEIZKOSTENABRECHNUNG

Ein Interview mit dem unabhängigen Berater Konrad Leistikow

baren! – sowie Vertragsarten. Zu letzterem Punkt rate ich, Mischvertragsituationen unbedingt zu vermeiden. 2. Alternative Eigenständigkeit. Die Heizkostenabrechnung an externe Dienstleister abzugeben, muss langfristig nicht immer die optimale Alternative sein. Wohnungsunternehmen sollten durchaus auch über die Einführung eines eigenen Systems zur Heizkostenabrechnung nachdenken. Also auch hier: Alternative prüfen und gegebenenfalls umsetzen.

**Gibt es für diesen Optimierungsprozess vielleicht eine Art „Checkliste“, die der Effizienzbetrachtung einer Heizkostenabrechnung als Grundlage dienen könnte?**

Eine solche Checkliste ist mir in der Wohnungswirtschaft oder innerhalb der Verbände noch nicht untergekommen. Diese würde vermutlich auch seitens der großen Messdienstleister verhindert werden. Je nach Gegebenheit des Wohnungsunternehmens sollte solch eine Liste aber selbst oder mithilfe eines Beraters erstellt werden. Da die einzelnen Anforderungsprofile sehr unterschiedlich – weil unternehmensbezogen – sind, kann es hier keine Universalvorgabe geben.

**Sie sind langjähriger Beobachter des wohnungswirtschaftlichen Marktes: Sind in puncto Heizkostenabrechnung aktuell Trends zu erkennen?**

Ja durchaus. Bei Wohnungsunternehmen mit mehr als 5.000 Nutzeinheiten gibt es eine starke Tendenz in Richtung Abtrennung von bisherigen Messdienstleistern. Allerdings scheitert es manchmal noch am entsprechenden Know-how und der zeitlichen Möglichkeit einer Umstellung. Bei Wohnungsgesellschaften unter 5.000 Einheiten muss meiner Meinung nach noch mehr Aufklärung bezüglich einer Eigenständigkeit erfolgen.

**Was zeichnet einen guten Dienstleister im Bereich Heizkostenabrechnung/Messdienstleistungen aus?**

Der Mitarbeiter vor Ort ist die wichtigste Bezugsquelle für Kunden großer und regionaler Messdienstleister. Hat dieser allerdings keinerlei Kompetenzen und Einfluss in Sachen Qualität, Service etc., bleibt man als Auftraggeber meist auf der Strecke. Große Messdienstleister setzen eher auf Masse. Das bekommt

der einzelne Kunde dann auch leider zu spüren. Qualitätsauswertungen von Wohnungsunternehmen führen daher meist zum Wechsel des Dienstleisters oder in die Eigenständigkeit. Gerätetechnik und Preis sind heute nicht mehr die alleinigen Entscheidungskriterien – Qualität, die Einhaltung von Zeitvorgaben und gute Betreuung sind Basis einer gesunden Zusammenarbeit.

**Worauf sollten Kunden bei Vertragsabschluss mit einem Dienstleister achten?**

Ich rate Unternehmen, mit dem Dienstleister ihrer Wahl eine feste Laufzeit über alle Verträge zu vereinbaren, an deren Ende eine ebenfalls vertraglich definierte Geräte-Ablösesumme steht. Die Konditionen für Gerätetechnik und Dienstleistung sollten für alle Objekte identisch sein und über die komplette Vertragslaufzeit hinweg unverändert bleiben.

**Gibt es Ihres Wissens seitens der Wohnungsunternehmen ein „aktives Vertragsmanagement“ für den Bereich Heizkostenabrechnung?**

Das wird natürlich unterschiedlich gehandhabt. Aber nach meinen bisherigen Erfahrungen haben 40 bis 60 Prozent der Wohnungsunternehmen tatsächlich keinen wirklichen Überblick über die Vertragssituation „Heizkostenabrechnung“.

**Was empfehlen Sie Unternehmen, die sich auf der Suche nach einem passenden Anbieter befinden?**

Legen Sie innerhalb Ihres Wohnungsunternehmens klare (Verhandlungs-)Kriterien fest, nach denen Sie agieren. Lassen Sie sich während der Verhandlungen/Auswahlgespräche nicht von Ihrer Strategie abbringen und „drohen“ Sie notfalls mit Eigenständigkeit.

**Sie sprachen bereits mehrmals Eigenständigkeit in Sachen Heizkostenabrechnung an. Ab welcher Unternehmensgröße „lohnt“ es sich, über diesen Schritt nachzudenken?**

Meiner Meinung nach macht es Sinn ab 1.500 Nutzeinheiten. Allerdings sollten auch in der jeweiligen Betriebskostenabrechnungs-Abteilung noch Kapazitäten frei sein, die hier im Fall der Fälle mit eingebunden werden können.



## KURZPORTRÄT

Konrad Leistikow ist seit ca. 20 Jahren in der Wohnungswirtschaft im Bereich der Betriebskostenoptimierung tätig. Als Gebietsleiter bei RKS (Breitbandkabel) und Niederlassungsleiter bei Minol Messtechnik (Heizkostenabrechnung) beschäftigte er sich verstärkt mit der Thematik Wirtschaftlichkeit und Vergleichbarkeit von Dienstleistungsangeboten. Als Bereichsleiter Betriebskosten und Facility Management bei der DKB AG war es u. a. seine Aufgabe, optimale Betriebskostenstrukturen zu erreichen und aufrechtzuerhalten. Sein Wissen und seine Erfahrungen gibt er seit 2006 – zunächst nebenberuflich und seit 2010 hauptberuflich – als selbstständiger und unabhängiger Berater an Unternehmen der Wohnungswirtschaft weiter.

**Wagt ein Unternehmen den Schritt in die Unabhängigkeit, muss natürlich auch eine entsprechende Software bereit gestellt werden. Was sollte solch ein Abrechnungssystem unbedingt leisten?**

In erster Linie muss es sich natürlich unkompliziert in das bereits bestehende System einbinden bzw. an dieses anbinden lassen. Des Weiteren sollte solch eine Software sinnvolle automatisierte Elemente aufweisen und absolut rechtssicher sein.

**Und bei den Unternehmen, die einer eigenständigen Heizkostenabrechnung eher skeptisch gegenüber stehen – auf welche Bedenken stoßen Sie hier?**

Das ist schnell formuliert: zu wenig Know-how, keine Zeit, zu wenig Außendienstmitarbeiter und Befürchtungen hinsichtlich Mieterbeanstandungen.

**Vielen Dank, Herr Leistikow!**

Es bewegt sich was in Sachen Messdienstleistungen und Heizkostenabrechnung. Ob nun Inanspruchnahme von Dienstleistungen externer Anbieter oder interne Leistungserbringung, beispielsweise im Rahmen eines Shared-Service-Bereiches „Heizkostenabrechnung“, eines neuen Unternehmensbereiches oder einer Erweiterung bestehender Unternehmensbereiche (Bsp. Betriebskostenabrechnung) – Alternativen gibt es einige. Aber auch noch jede Menge Bedenken. Doch Bedenken lassen sich ausräumen – dazu bedarf es nur Bereitschaft, Offenheit und einer guten Beratung.

Text: Ines Tennert



## KONTAKT

**Konrad Leistikow**  
Berater der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft  
Spitzwegstraße 16  
93158 Teublitz  
telefon: 09471 601 1565  
fax: 09471 991 009  
e-mail: konrad@leistikow.de

## IMPRESSUM

### Herausgeber:

varys. Gesellschaft für Software und Abrechnung mbH,  
Rudolstädter Straße 39, 07745 Jena

### Redaktion:

Ines Tennert (V.i.S.d.P.)  
varys. Gesellschaft für Software und Abrechnung mbH,  
Telefon 03641 3108-107, Fax 03641 3108-105

### Fotos und Grafiken:

Altanaka (S. 8); Bartek Zielinski (S. 22); Carin Arnjo (S. 22);  
Eckehard Müller (S. 23); Ines Tennert (S. 9, 11, 20); Inga  
Nielsen (S. 22); Jamesbin (S.1, 5, 6–7); kids.4pictures (S. 22);  
Konrad Leistikow (S. 17); Marta Rostek (S. 5); Ove Töpfer  
(S. 22); vers (S. 4); timespin (S. 2, 5, 12, 14–15); Tomacco  
(S. 5, 18–19); varys (S. 21)

### Gestaltung + Satz:

timespin Digital Communication GmbH

### Druck:

Förster & Borries GmbH & Co. KG

### Auflage:

1.500

### Redaktionschluss:

15.12.2013