

ODNOSI MED UPRAVNIKI IN ETAŽNIMI LASTNIKI

Klemen Pahulje, dipl. inž. gr., SPL, d. d.

GZS – Zbornica za poslovanje z nepremičninami

Kaj si želiš postati, ko odrasteš? Morda policist, zdravnik, pevec ali skrbnik v živalskem vrtu?

Ne, ko bom velik, bom upravnik. Storitve upravljanja bom opravljal v interesu etažnih lastnikov in z namenom ohranjanja bistvenih lastnosti stavbe. S pozitivnim sodelovanjem, poštenim delom in strokovnostjo si bom pridobil zaupanje etažnih lastnikov ter za opravljeno delo prejel pošteno plačilo.

Izjava, ki vsebuje nekaj grenkega priokusa. Le zakaj bi si kdo želel postati upravnik, ko se v zadnjem obdobju na vsakem koraku izpostavlja njihovo domnevno neustrezno delovanje in to, da dobrih upravnikov ni, da obstajajo le slabi in slabši itd. Pa je res vse tako negativno, kakor nam želijo prikazati?

Na slovenskem trgu se je dejavnost upravljanja nepremičnin od njene uveljavitve v stanovanjskem zakonu zelo spremenila, saj gre za področje, v katero je vpeto veliko dejavnikov. Dejstvo je, da na trg vseskozi vstopajo nova podjetja s tovrstno dejavnostjo v upanju na poslovno uspešnost. Tako se danes z upravljanjem nepremičnin ukvarja marsikdo, ki za to ni usposobljen oz. strokovno podkovan, zato je bistvenega pomena postaviti kriterije (kadrovska in kapitalska ustreznost), ki so minimalni standardi za opravljanje dejavnosti upravljanja in vzdrževanja stavb in k stavbam pripadajočih zemljišč in skupnih stvari. Ti kriteriji so vključeni v zahteve za pridobitev certifikata **zaupanja vreden upravnik**.

Stanje v panogi, kot najslabše mogoče, skozi medijsko ofenzivo predstavlja majhen del nenavadno zagnanih in angažiranih, v kurilne odbore in društva organiziranih državljanov. Razlog za posamezna redka kazniva in ekscesna ravnanja peščice upravnikov ni v pomanjkljivosti zakonske ureditve, ampak v kršenju veljavnih predpisov. Seveda h kršenju predpisov običajno sodi pomanjkljivo zavedanje, da odgovorno poslovanje pomeni slediti uresničevanju temeljnega poslanstva upravnika, ki je poštena in strokovna skrb za stavbo in denar, ki sta mu bila zaupana v upravljanje. Nedopustno je namreč, da upravnik nezakonito porabi vplačana sredstva v rezervni sklad, ki jih etažni lastniki od upravnika v stečaju nikdar ne bodo dobili povrnjenih. Tovrstna ekscesna ravnanja so obsojanja vredna. Vendar, glede na težišče medijskega linča upravnikov in panoge, te nezakonitosti za prej omenjene državljane očitno niso problematične. Zanimivo je, da isti akterji, ki vodijo gonjo proti upravnikom, niso prepoznali nespornih koristi, ki jih za dobro upravljanje stavb prinaša certifikat **zaupanja vreden upravnik**. Pogoji za pridobitev certifikata prinašajo varovalke, ki večinoma onemogočajo tovrstna ravnanja.

Vzpostavljanje zaupanja in sodelovanja

Naloga dobrega upravnika je identifikacija potreb in želja večine etažnih lastnikov, kar je osnova za dobro sodelovanje. Osredotočenost upravnika na potrebe večine etažnih lastnikov je bistvenega pomena, saj je upravnik zastopnik vseh etažnih lastnikov v stavbi in morebitni interesi in ravnanja posameznikov, ki ne nosijo nobene odgovornosti za svoje odločitve, ne smejo vplivati na njegovo delo. Upravniku pri odkrivanju potreb lastnikov zelo pomaga, če

mu uspe doseči čim širšo odzivnost in sodelovanje. Gotovo k temu ne pripomore nizka udeležba na zborih lastnikov, pa čeprav so sklicani samo nekajkrat na leto.

Le pridobljene informacije o željah in pričakovanjih etažnih lastnikov upravnikovim zaposlenim, ki so strokovnjaki za posamezna področja, omogočajo pripravo strokovno primernih in zakonsko ustreznih rešitev za stavbo. Tako jim lahko ponudi tisto, kar od njega pričakujejo, in to ob upoštevanju predpisov in dobrih poslovnih praks izvede. Takšna oblika sodelovanja, pri kateri je »povpraševanje« etažnih lastnikov usklajeno s »ponudbo« upravnika, vodi v t.i. ravnovesje oz. pozitivno sodelovanje in obojestransko zaupanje med etažnimi lastniki in upravnikom. Dobra komunikacija in aktivno sodelovanje so ključnega pomena za kakovostno izvajanje storitev upravljanja, vendar smo za dejansko stanje odgovorni sami.

Primerov dobrih praks je ogromno, vendar se o njih govori veliko manj, kot si zaslužijo. Nesorazmerno večja pozornost in težko razumljiva pogostost pojavljanja v sojih medijskih luči je namenjena posameznikom brez ustreznih strokovnih in izkustvenih referenc in z zelo vprašljivimi poslovnimi praksami na področju upravljanja nepremičnin. Nezakovitosti ne more v celoti preprečiti nobena zakonodaja, lahko pa jih ustrezno sankcionira. Vendar je treba spet poudariti, da poslovanje s kršenjem predpisov in slabe prakse niso splošen pojav ter da velika večina upravnikov posluje skladno s predpisi in so vredni zaupanja ter stojijo za svojimi dejanji, v primeru napak pa te priznajo in zanje prevzemajo tudi odgovornost.

Opravljanje upravniških storitev zasluži spoštovanje, hkrati pa prinaša veliko odgovornosti in dolžnosti do etažnih lastnikov. Ti se morajo zavedati, da upravniki niso hlapci, ki urejajo medsosedske odnose lastnikov, izvršujejo zadeve zunaj njihove pristojnosti, niti koš za stresanje jeze, ampak so strokovnjaki, ki za določeno plačilo vestno upravljajo nepremičnino in ohranjajo njeno vrednost.

Želel bi, da etažni lastniki v uvodni misli prepoznajo poslanstvo dejavnosti upravljanja nepremičnin ter aktivno sodelujejo z upravnikom, ki je tu zaradi njih, in ne obratno.