



Management Service

**Mehr Sicherheit.
Mehr Wert.**

TMS - Standard Immobilienverwaltung

Ein gern zitiertes Beispiel wenn es um Ärger zwischen Mietern und Vermietern geht: die Betriebskostenabrechnung. Bestimmte Posten fehlten, der Verteilerschlüssel sei falsch berechnet, regelwidrige Kosten seien mit einbezogen worden, so lauten häufige Beschwerden von Mietern. „Während solche Fehler professionellen Hausverwaltern nur selten passieren, hat derjenige, der nur nebenberuflich Wohnungen vermietet, oft gar nicht die Zeit, die zahlreichen Vorschriften, richterlichen Urteile und steuerlichen Neuregelungen zu den Mietnebenkosten zu kennen und richtig anzuwenden - mangelhafte Betriebskostenabrechnungen sind häufig die Folge“, sagt Jürgen Michael Schick, Vizepräsident des IVD Bundesverbands. „Das Engagement eines professionellen Hausverwalters lohnt sich deshalb - sowohl aus Zeit- als auch aus Kostengründen.“

Nicht nur auf den Preis schauen

Für die Auswahl einer Immobilienverwaltung empfiehlt Schick, den Preis nicht als alleiniges Entscheidungskriterium zu nehmen. „Vermieter sollten vorher verschiedene Immobilienverwaltungen besuchen und sich ein Bild davon machen, wie die Büroarbeit jeweils organisiert ist“, sagt der IVD-Vizepräsident. Außerdem können Vermieter vor Vertragsabschluss fragen, ob die Verwaltung eine Vermögensschadenshaftpflichtversicherung abgeschlossen hat: Die Mindestsumme sollte bei 100.000 Euro liegen. Diese Versicherung ersetzt Vermögensverluste von Vermietern, die durch einen Fehler des Hausverwalters entstanden sind.

Von Vorteil ist es ebenfalls, wenn die Mitarbeiter der Verwaltung akademische Zusatzqualifikationen vorweisen können, vor allem wirtschaftswissenschaftliche oder juristische Abschlüsse. Ein weiteres Auswahlkriterium bei der Suche nach einer professionellen Immobilienverwaltung ist die Mitgliedschaft in einer Berufsorganisation.



Immobilienverwalter arbeiten im Spannungsfeld von Eigentümerinteressen und Ansprüchen der Mieter. Eigentümer erwarten, dass Sie Ihnen sämtlichen Ärger vom Hals halten und bei notwendigen Maßnahmen die kosteneffizienteste Lösung finden. Mieter möchten perfekten Service zu geringstmöglichen Kosten. Das erfordert in Ihrem Unternehmen optimale Abläufe. Durch zertifizierte Professionalität, Serviceorientierung und Qualität heben Sie sich als Immobilienverwalter positiv vom Markt ab und können sicher sein, dass Mieterzufriedenheit und Umsatz stimmen.

Immobilienverwaltungen können sich jetzt einer TÜV Prüfung unterziehen und mit dem Zertifikat „Immobilienverwaltung“ ihre Professionalität nach außen kommunizieren.



Management Service

**Mehr Sicherheit.
Mehr Wert.**

TMS - Standard Immobilienverwaltung

Folgende Kriterien sind vom Unternehmen einzuhalten:

Anforderungen an das Managementsystem

Die Überprüfung erfolgt durch regelmäßige Audits vor Ort. Die in der Auditcheckliste aufgelisteten Neben- und Einzelforderungen müssen mindestens zu 90 % (Anteil der mit „Ja - beantworteten Fragen) erfüllt werden. Abweichungen führen zu Zertifikatsverweigerung und Nachaudit in den betroffenen Bereichen.

Nachweis der Kundenzufriedenheit

Im Rahmen der ergebnisorientierten Kundenbefragung werden die Kunden der Verwaltungsunternehmen befragt, wie zufrieden sie mit ihrem Verwalter sind. Die Befragung muss mindestens die im Kundenzufriedenheitsfragebogen beinhalteten Kategorien umfassen und das dort hinterlegte Bewertungsschema nutzen.

Über den Zyklus von drei Jahren ist sicher zustellen, dass alle Wohnungseigentümer befragt werden. Bei Abweichungen muss das Unternehmen Korrekturmaßnahmen nachweisen. Die Korrekturmaßnahmen werden durch den Standardgeber verifiziert, ggf. ist die Umsetzung vor Ort zu prüfen. Werden innerhalb von drei Monaten (grundsätzlich) keine Maßnahmen eingeleitet, wird das Zertifikat entzogen.

Nachweis von Kennzahlen zu den internen Prozessen

Das Unternehmen erhebt Daten zu den internen Prozessen entsprechend eines standardisierten Datenerhebungsbogens. Die darin festgelegten Kriterien sind einzuhalten.

Test- und Kontrollanrufe

Jedes Unternehmen wird mindestens viermal pro Jahr angerufen. Dabei wird die Erreichbarkeit, Freundlichkeit und Kompetenz des Unternehmens überprüft. Ziel von Testanrufen ist die Bewertung des Kundenkontaktes in realen Situationen und die Prüfung, ob die kommunizierten Leistungen mit der Realität übereinstimmen. Testanrufe werden nach einem einheitlichen Bewertungsbogen durchgeführt und bewertet.

Noch Fragen oder Anregungen, gern stehe wir Ihnen zur Verfügung, rufen Sie einfach an.

Ihr Ansprechpartner:

Rüdiger Kruse - Telefon 089-5791-2306 - Email : Ruediger.Kruse@tuev-sued.de