

# Diplomarbeit

## Entwicklung eines Informationsmanagementsystems für die Gebäudegesellschaft Limbach-Oberfrohna mbH

**Vorgelegt am:** 22.08.2011

**Von:** **Türpe, Claudia**  
Beethovenstraße 14 A  
09217 Burgstädt

**Studiengang:** Mittelständische Wirtschaft  
**Studienrichtung:** Wirtschaft

**Seminargruppe:** MW 2008 / 1

**Matrikelnummer:** 4080270

**Praxispartner:** Gebäudegesellschaft Limbach-Oberfrohna mbH  
Albert-Einstein-Straße 25  
09212 Limbach-Oberfrohna

**Gutachter:** Dipl.-Betriebswirtin Kerstin Klemz  
Dipl.-Kauffrau Susanne Teumer



# Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis .....	III
Abbildungsverzeichnis und Tabellenverzeichnis .....	IV
Abkürzungsverzeichnis .....	V
1. Einleitung .....	1
2. Theoretische Grundlagen zum Informationsmanagementsystem .....	2
2.1 Determinanten des Informationsmanagements .....	2
2.1.1 Information, Wissen, Daten .....	2
2.1.2 Informationsmanagementsystem .....	3
2.2 Abgrenzung zu Nachbardisziplinen .....	6
2.2.1 Wissensmanagement .....	6
2.2.2 Datenmanagement .....	7
2.3 Informationsmanagementsystem .....	8
2.3.1 Ziele und Aufgaben .....	8
2.3.2 Informationsbeschaffung .....	9
2.3.3 Informationsbearbeitung, –auswertung und -kontrolle .....	11
3. Optimierung des Informationsmanagementsystems bei der Gebäudegesellschaft Limbach-Oberfrohna mbH .....	13
3.1 Reflexion der bisherigen Informationsbereitstellung .....	13
3.2 Ausgewählter Lösungsansatz für ein zukünftiges Informationsmanagementsystem .....	42
4. Zusammenfassende Wertung und Ausblick .....	55
Literaturverzeichnis .....	VI
Anlagenverzeichnis .....	IX
Ehrenwörtliche Erklärung .....	XLIX

## **Abbildungsverzeichnis und Tabellenverzeichnis**

Abbildung 1 Information im Kontext mit Wissen und Daten	3
Abbildung 2 Management-Ebenen	5
Abbildung 3 Organigramm der GLO Stand 2010	15
Abbildung 4 Außenwirkung der Faltschilder	26
Abbildung 5 Verbesserungsvorschlag Ablehnungsgründe	50
Tabelle 1 Zahlen und Fakten der GLO zum 31.12.2010	14

## **Abkürzungsverzeichnis**

AVB Allgemeine Vertragsbedingungen

GLO Gebäudegesellschaft Limbach-Oberfrohna mbH

IVM IVM Professional

# 1. Einleitung

Immer wieder wird in den Medien und in der Fachliteratur von einer Informationsüberflutung oder der Wissensexplosion in der heutigen Zeit gesprochen. Diese macht auch vor dem Unternehmen nicht halt. Forscher sprechen davon, dass sich das Wissen der Menschheit alle 10 bis 15 Jahre verdoppelt.<sup>1</sup>

Für ein Unternehmen gilt es die Informationsflut in geregelte Bahnen zu lenken, auszusortieren, aufzubereiten und die für das Unternehmen wichtigen Informationen zu speichern und den Mitarbeitern nutzungsgerecht zur Verfügung zu stellen. Diese Aufgabe obliegt dem Informationsmanagementsystem.

Diese wissenschaftliche Arbeit soll sich mit der Einführung eines Informationsmanagementsystems für die Gebäudegesellschaft Limbach-Oberfrohna mbH (GLO) befassen. Durch die Beleuchtung der theoretischen Grundlagen zum Informationsmanagementsystem soll festgestellt werden, aus welchen wichtigen Eckpfeilern es besteht, um diese nach der Ist-Erhebung mit Ist-Analyse dann auf die Gebäudegesellschaft Limbach-Oberfrohna mbH zu übertragen. Da im Rahmen dieser Arbeit es nicht möglich ist das ganze Unternehmen zu betrachten, soll hier vordergründig auf den Vermietungsprozess und mit diesem im Zusammenhang stehende Teilprozesse des Instandhaltungs- / Instandsetzungsprozess für den Wohnungsbestand der Gebäudegesellschaft Limbach-Oberfrohna mbH eingegangen werden. Der Vermietungsprozess soll mit der rechtskräftigen Kündigung der Wohnung beginnen und mit der Übergabe der neu vermieteten Wohnung enden. Außerdem sollen nur ausgewählte Lösungsansätze für das Informationsmanagementsystem vorgestellt werden. Praktisches Ziel ist es, die Arbeitsweise im Unternehmen im Bezug auf die Information zu vereinheitlichen und damit allgemein effizienter zu gestalten. Der geregelte Informationsfluss soll eine bessere interne und externe Kommunikation gewährleisten. Dies wiederum wirkt sich positiv auf die Kundenzufriedenheit und die Konkurrenzfähigkeit der Gebäudegesellschaft Limbach-Oberfrohna mbH aus.

Der Vermietungsprozess und der damit in Verbindung stehende Instandhaltungs- / Instandsetzungsprozess wurde als Gegenstand der Arbeit gewählt, weil der demographische Wandel für den Raum Chemnitz eine sinkende Bevölkerungszahl prognostiziert, der auch einen sinkenden Bedarf an Wohnungen nach sich zieht.<sup>2</sup> Das wird den Kampf um den Mietinteressenten zukünftig intensivieren.

---

<sup>1</sup> Vgl. (Marx und Gram 2002)

<sup>2</sup> Vgl. (Günther und Hübl 2009, S. 97)

## 2. Theoretische Grundlagen zum Informationssystem

### 2.1 Determinanten des Informationsmanagements

#### 2.1.1 Information, Wissen, Daten

Das Wort **Information** stammt vom lateinischen *informatio* ab, was Bildung und Belehrung bedeutet<sup>3</sup>. Es ist „eine [...] gegenwarts- und praxisbezogene Mitteilung über Dinge, die uns im Augenblick zu wissen wichtig sind.“<sup>4</sup>, wie es SEIFFERT darlegt. „Zu wissen wichtig sind“ aber nicht nur im Sinne des Informierten, sondern auch des Informierenden. WITTMANN sieht die Information ebenfalls als „zweckbezogenes Wissen“<sup>5</sup>. Schneider konkretisiert die Begriffsdefinition für betriebswirtschaftliche Zwecke wie folgt: „Information bezeichnet eine Teilmenge des Wissensbestandes, die als Tatsachen betrachtete Vergangenheitsereignisse sowie Wissen über Neigungen und Handlungsmöglichkeiten einschließt, Theorien und nicht in Märkten erworbene Erwartungen über Fremdergebnisse ausschließt“<sup>6</sup>. Es ließen sich noch weitere und ausführlichere Definitionen anführen, je nach Autor findet man auch unterschiedliche Aussagen zu Eigenschaften von Informationen. Eine Information z. B. verringert die Unsicherheit von Entscheidungen nach der Meinung von WINTERSTEIN<sup>7</sup>, dem jedoch widerspricht SCHNEIDER<sup>8</sup>.

Betrachtet man diese aufgeführten Definitionen, so wird klar, dass die Begriffe Information und Wissen eng zusammenhängen. Deshalb soll nun das Wesen des Wissens näher beleuchtet werden.

„**Wissen** heißt Erfahrungen und Einsichten haben, die subjektiv und objektiv gewiß sind und aus denen Urteile und Schlüsse gebildet werden, die ebenfalls sicher genug scheinen, um ebenso als Wissen gelten zu können.“<sup>9</sup> Das Wissen ist direkt an eine Person gebunden, sie ist ihr eigen. Soll Wissen von einer Person an eine andere weitergegeben werden, geschieht dies über die Information als Teil einer Nachricht.<sup>10</sup>

Diese Nachricht wird über **Daten** vermittelt. Es sind „zum Zweck der Verarbeitung zusammengefasste Zeichen, die aufgrund bekannter oder unterstellter Abmachungen Informationen (d. h. Angaben über Sachverhalte und Vorgänge) darstellen.“<sup>11</sup>

---

<sup>3</sup> Vgl. (Bibliografisches Institut GmbH 2011)

<sup>4</sup> (Seiffert 1971, S. 24)

<sup>5</sup> (Wittmann 1959, S. 14)

<sup>6</sup> (Schneider 1997, S. 75)

<sup>7</sup> Vgl. (Winterstein 1996, S. 5)

<sup>8</sup> Vgl. (Schneider 1997, S. 74)

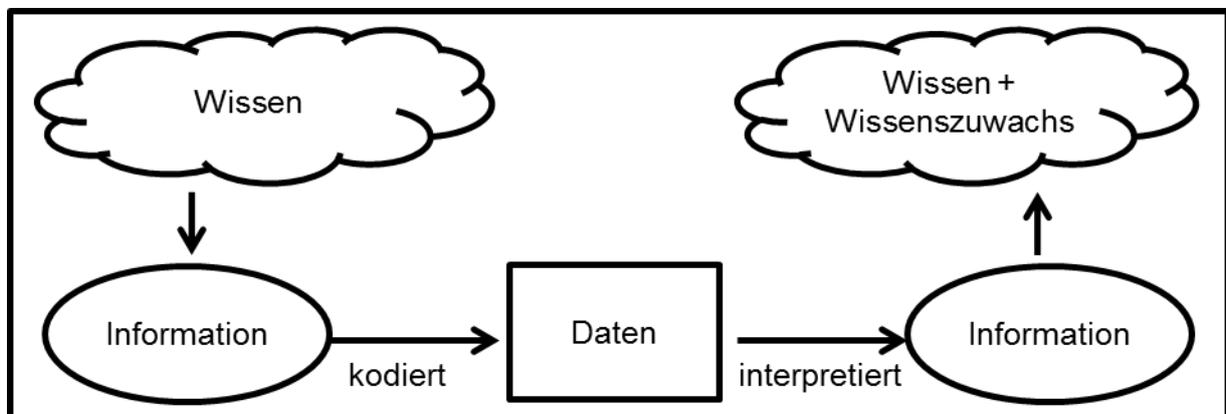
<sup>9</sup> (Hildebrand 1995, S. 3)

<sup>10</sup> Vgl. (Fickenscher, Hanke und Kollmann 1993, S. 2)

<sup>11</sup> (Wohltmann, Lackes und Siepermann)

Also werden Informationen durch Daten dargestellt. Allerdings müssen die Daten vom Empfänger interpretiert werden. Der gleiche Datensatz kann dadurch unterschiedliche Informationen hervorbringen. „Sie steckt in einer tiefen Depression“ kann zum einen ein Individuum in einer psychischen Krise meinen, aber auch die wirtschaftliche Situation eines Landes. In umgekehrter Weise kann eine Information durch unterschiedliche Datensätze übermittelt werden, beispielsweise in verschiedenen Sprachen. Daten sind deshalb als quantitativ, objektiv und Informationen als qualitativ, subjektiv anzusehen<sup>12</sup>.

An ein Subjekt gebundenes Wissen kann zur Wissensmehrung eines anderen Subjektes dieses Wissen über die Information weitergeben, welche wiederum in Form von Daten kodiert wird. Die Abbildung 1 soll diesen Zusammenhang nochmals verdeutlichen.



**Abbildung 1** Information im Kontext mit Wissen und Daten<sup>13</sup>

Da sich diese Arbeit nur auf zweckbezogenes Wissen bezieht, also Wissen, das innerhalb einer Unternehmung zur Erreichung von unternehmensbezogenen Ziele angewendet wird, werden die Begriffe Wissen und Information synonym genutzt. Außerdem wird festgestellt, dass Informationen immer die Unsicherheit einer Entscheidung verringern. Woraus geschlussfolgert werden kann: Je mehr Informationen über einen Sachverhalt bekannt sind, desto fundiertere Entscheidungen können diesbezüglich getroffen werden. Um gezielt eine große Menge an Informationen nutzen zu können, bietet sich ein Informationsmanagementsystem an.

### 2.1.2 Informationsmanagementsystem

Der Begriff des Informationsmanagementsystems soll schrittweise über die Untersuchung der Wortbestandteile Information, Management und System erklärt werden. Im

<sup>12</sup> Vgl. (Cakir 1990, S. 331-333)

<sup>13</sup> in Anlehnung an (Hildebrand 1995, S. 5)

vorigen Kapitel 2.1.1<sup>14</sup> wurden schon hinreichende Betrachtungen zur Information dargestellt, weshalb an dieser Stelle nicht nochmals darauf eingegangen werden soll.

**Management** oder auch Unternehmensführung genannt, kann unterschieden werden in die Leistungsfunktion und die Institution des Managements. Hinter dem Management als Institution stehen die Aufgabenträger (Manager), bzw. die von diesen besetzten Stellen. Sie nehmen die Aufgabe der Unternehmensführung und die Leitung der ihnen unterstellten Mitarbeiter wahr. Je nach Einordnung der Stelle in die Unternehmenshierarchie kann unterschieden werden in:

- Top Management
- Middle Management
- Lower Management<sup>15</sup>

Das Top Management ist, wie der Name schon sagt, an der Spitze der Unternehmenshierarchie anzusiedeln, welches je nach Unternehmensgröße aus einer oder mehreren Personen bestehen kann. Die Hauptaufgabe des Top-Managements besteht im Treffen von strategischen Entscheidungen und Bestimmen der Unternehmenspolitik, die u. a. Grundsätze, Strategien und Ziele enthält. Die mittlere Führungsebene, das Middle Management, beschäftigt sich mit der Ausarbeitung der Umsetzung der Vorgaben des Top Managements. Das Lower Management stellt die niedrigste Hierarchieebene der Unternehmensführung dar und bildet das Verbindungsglied zur Ausführungsebene.<sup>16</sup> Die Abbildung 2 zeigt die Aufgabenverteilung der verschiedenen Managementebenen, sowie Beispiele für die zugeordneten Stellen.

Je kleiner ein Unternehmen, bzw. je flacher die Organisationsstruktur ist, desto eher kommt es zu Abweichungen vom obigen Schema. Die Aufgaben des Middle Managements können sich dann auf die vor- und nachgelagerte Hierarchieebene oder auch nur auf das Top Management konzentrieren. Es besteht auch die Möglichkeit, dass es nur ein Top Management gibt und die beiden anderen Managementebenen entfallen.

---

<sup>14</sup> siehe S. 2

<sup>15</sup> Vgl. (Domschke und Scholl 2005, S. 341)

<sup>16</sup> Vgl. (Becker 2006, S. 203)

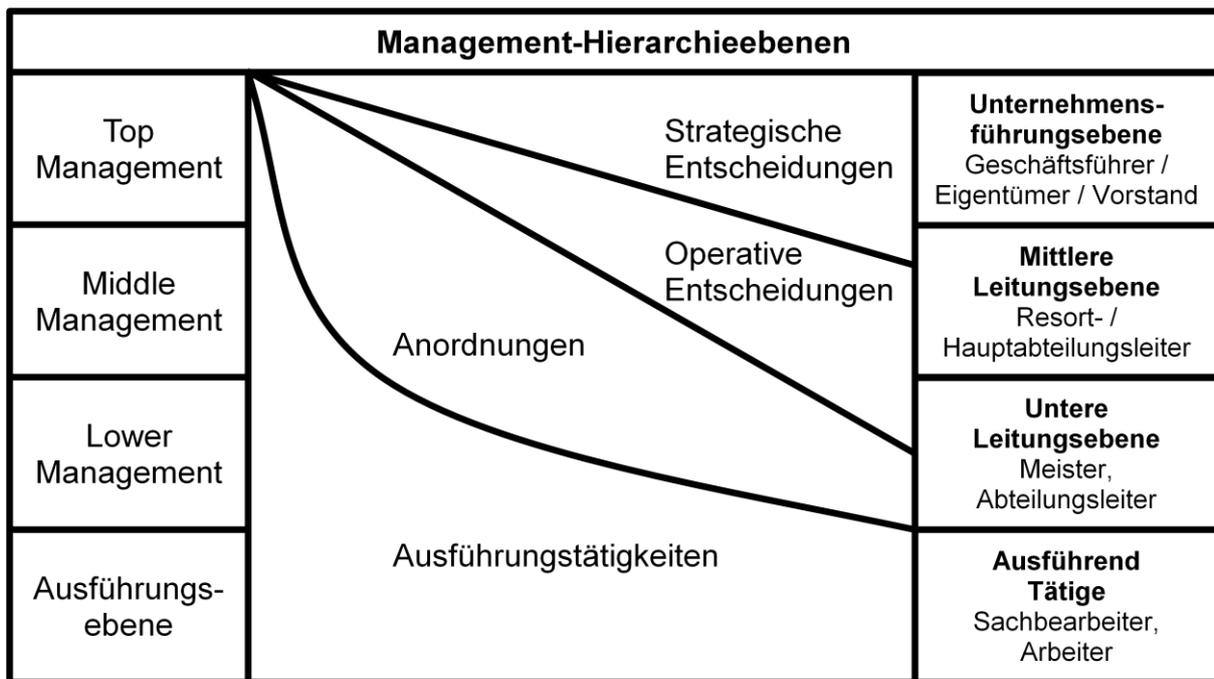


Abbildung 2 Management-Ebenen<sup>17</sup>

Die Leistungsfunktion, das Managen, ist die Wahrnehmung der Führungsaufgabe in einem Unternehmen, bzw. einer Organisation. Sie kann charakterisiert werden durch die Schlüsselqualifikationen Planen, Organisieren, Führen und Kontrollieren. Sie ist als dispositive Arbeit zu beurteilen. Hinsichtlich des zeitlichen Horizontes kann sie eingeteilt werden in:

- strategisches Management
- taktisches Management
- operatives Management.

Das strategische Management ist auf langfristige, das taktische auf mittelfristige und das operative auf kurzfristige Zeiträume angelegt. Genauere Eingrenzungen kann jedes Unternehmen für sich selbst festlegen, als Richtschnur werden aber fünf Jahre und mehr für das strategische Management, bis 5 Jahre für das taktische und unter einem Jahr für das operative angesehen.<sup>18</sup>

Ein **System** ist ein „ganzheitlicher Zusammenhang von Einheiten (Elementen), deren Beziehungen untereinander sich quantitativ (höhere Anzahl von Interaktionen) und qualitativ (größere Ergiebigkeit von Interaktionen) von ihren Beziehungen zu anderen Entitäten abheben<sup>19</sup>.“ Betriebliche Systeme, in welchen Mensch und Maschine zusammenarbeiten, sind immer sozio-mechanische Systeme.<sup>19</sup>

<sup>17</sup> (Jung 2006, S. 172)

<sup>18</sup> Vgl. (Götze 2008, S. 27)

<sup>19</sup> Vgl. (Feess)

Die Definition des **Informationsmanagementsystems** lässt sich aus den zuvor betrachteten Begriffen ableiten. Gegenstand dabei ist die Information, welche es zu managen gilt. Managen heißt hier sicherstellen, dass Informationen zielgerichtet verarbeitet, gespeichert und weitergeleitet werden, von und für verschiedene Stellen, wobei alle oben beschriebenen Aspekte des Managements zum Tragen kommen. Das Informationsmanagementsystem soll „der richtigen Information, zum richtigen Zeitpunkt, in der richtigen Menge, am richtigen Ort, in der erforderlichen Qualität“<sup>20</sup> bereitstellen. Dazu werden verschiedene Mitarbeiter, Methoden und Sachen der Leistungserstellung zur Zielerreichung in ein System eingegliedert.

Schon die Begriffsdefinitionen zu Information, Wissen und Daten in Kapitel 2.1.1<sup>21</sup> haben gezeigt, wie eng diese miteinander verbunden sind. Ebenso verhält es sich mit dem Informationsmanagement und seinen Nachbardisziplinen, dem Wissens- und dem Datenmanagement. Deshalb folgt eine Differenzierung zu diesen.

## 2.2 Abgrenzung zu Nachbardisziplinen

### 2.2.1 Wissensmanagement

„Wissensmanagement ist ein systematischer und strukturierter [...] ganzheitlicher Ansatz [...] der implizites [...] und explizites [...] Wissen im Unternehmen als strategische Schlüssel-Ressource versteht und daher darauf abzielt, den Umgang mit Wissen auf allen Ebenen [...] nachhaltig zu verbessern, um Kosten zu senken, Qualität zu steigern, Innovation zu fördern und Entwicklungszeiten zu verkürzen.“<sup>22</sup> andere Autoren stellen dem Wissen noch die Fähigkeiten<sup>23</sup> bei. Dieser Prozess kann in sechs Teilbereiche untergliedert werden: Wissensziele formulieren, Wissen identifizieren, entwickeln, speichern, verteilen und anwenden.

Bei diesem Erklärungsversuch handelt es sich allerdings nur um Ansätze. Über eine einheitliche und vollkommene Definition konnte sich die Fachwelt noch nicht einigen. Auch auf der Grundlage der unterschiedlichen Abgrenzung zwischen Wissen und Information fällt eine Differenzierung zwischen Wissensmanagement und Informationsmanagement eher schwer. Basis soll hier aber Kapitel 2.1.1<sup>24</sup> sein, dass Information gleichzusetzen ist mit zweckbezogenem Wissen.

Zum einen befasst sich das Wissensmanagement u. a. mit den Fähigkeiten der Organisationsmitglieder, um diese aufrechtzuerhalten, weiterzuentwickeln und zu nutzen. Unter Fähigkeiten ist hier das Wissen, wie etwas gemacht wird, zu verstehen.

---

<sup>20</sup> (Krcmar 2005, S. 55)

<sup>21</sup> siehe S. 2-3

<sup>22</sup> (Abecker, et al. 2002, S. 2)

<sup>23</sup> Vgl. (Schneider 1997, S. 76)

<sup>24</sup> siehe S. 2-3

Da Wissen an eine Person gebunden ist und ein Ziel des Wissensmanagements die Entwicklung, also Wissensmehrung ist, ist das Wissensmanagement enger als das Informationsmanagement mit der Personalweiterbildung verbunden.

Außerdem befasst sich das Informationsmanagement nur mit zweckbezogenem Wissen, Wissensmanagement aber allgemein mit Wissen. Es kann nicht immer im Voraus bestimmt werden, ob Wissen zweckbezogen ist oder nicht. Erst nach der Anwendung von Wissen und Untersuchung des Ergebnisses in Bezug auf das eingesetzte Wissen, kann definitiv festgestellt werden, ob es sich um zweckbezogenes Wissen handelt.

### **2.2.2 Datenmanagement**

„Der Begriff des Datenmanagements umfasst die Administration und die Selektion der relevanten Daten aus der Realwelt sowie deren Modellierung. Neben Datenschutz und Datensicherungsmaßnahmen soll eine kontinuierliche Qualitätskontrolle den bedarfsgerechten Zustand der Daten gewährleisten.“<sup>25</sup>

Hier findet man zwei unterschiedliche Meinungen in der Fachwelt. Zum einen, dass das Datenmanagement ein Teilgebiet des Informationsmanagements ist und zum anderen, dass es als unabhängiger Unternehmensbereich zu betrachten ist<sup>26</sup>. In dieser Arbeit wird sich der zweiten Meinung angeschlossen, dass das Informationsmanagement als betriebswirtschaftlicher Organisationszweig, Datenmanagement hingegen zur Wirtschaftsinformatik gezählt wird.

Zwar wird im Informationsmanagement Hard- und v. a. Software mit in die Betrachtungen einbezogen, doch nur in so weit, wie Systeme bestmöglich ausgeschöpft werden können. Es wird festgestellt, wo Verbesserungspotential liegt, bzw., wie das System zur optimalen Nutzung aufgebaut sein sollte. Die Konstruktion, z. B. in Form von Quelltexten, fällt aber klar in den Bereich der Wirtschaftsinformatik. Sie programmiert neue und modifiziert vorhandene Software unter Zuhilfenahme der Vorgaben aus dem Informationsmanagement. Das Datenmanagement stellt so ein Werkzeug für das Informationsmanagement dar.

Das Informations- und das Datenmanagement arbeiten somit eng zusammen. Die Teilziele des Datenmanagements

- Richtigkeit
- Vollständigkeit
- Aktualität

---

<sup>25</sup> (Szidzek 1992, S. 307-308)

<sup>26</sup> Vgl. (Hildebrand 1995, S. 100-101)

- Aufgabenadäquanz
- Konsistenz<sup>27</sup>

sollen auch für das Informationsmanagement gelten.

## 2.3 Informationsmanagementsystem

### 2.3.1 Ziele und Aufgaben

Um tiefer in die Thematik des Informationsmanagementsystems einzudringen, sollten dessen Ziele und Funktionen beleuchtet werden, denn nur „wer sein Ziel kennt, findet den Weg“.<sup>28</sup>

Das Ziel des Informationsmanagementsystems kann allgemein formuliert, aber auch auf verschiedene Aspekte konkretisiert werden. Generell sollte es hinsichtlich der Unternehmensziele einen optimalen Ressourceneinsatz von Informationen und die Herstellung des informationswirtschaftlichen Gleichgewichtes im Unternehmen gewährleisten, u. a. heißt dies:

- „Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit durch zielgerichtete und beschleunigte Informationen [...]
- Komplexe Entscheidungsprozesse ermöglichen, unterstützen und/oder beschleunigen
- Informations-Inhalte herausstellen [...]
- Informations-Werte herausstellen [...]
- das wilde Datenwachstum in geordnete Bahnen lenken“<sup>29</sup>

Aus diesen Zielen lassen sich die Aufgaben einteilen

- Informationsnachfrage und –angebot zu Kongruenz bringen
- Mitarbeiter mit benötigten Informationen versorgen
- die Informationsqualität auf einem ausreichenden Stand halten
- das Informationsmanagementsystem selbst wirtschaftlich gestalten
- Informationsmanagement in allen Unternehmensbereichen betreiben

---

<sup>27</sup> (Frank 2001, S. 193-194,)

<sup>28</sup> Laozi, chinesischer Philosoph

<sup>29</sup> (Fickenscher, Hanke und Kollmann 1993, S. 14)

### 2.3.2 Informationsbeschaffung

Die Informationsbeschaffung, bzw. Informationsversorgung beschäftigt sich mit dem zur Verfügung stellen von Informationen, aber auch Daten und explizitem Wissen. Diese drei werden im Folgenden zum Begriff Informationen zusammengefasst. Das Unternehmen sowie dessen Mitarbeiter, Geschäftspartner und interessierte Dritte gilt es mit Informationen zu versorgen. Wie in der Wirtschaft ist auch hier das Optimum erreicht, wenn das Informationsangebot gleich der Informationsnachfrage ist. Dann werden weder Informationen unnötig vorgehalten, noch bleibt Bedarf unbefriedigt. Die Informationsnachfrage kann untergliedert werden in die objektive und die subjektive. Die objektive Informationsnachfrage gilt es zu decken, damit die Aufgabe erfüllt werden kann. Das Nachkommen der subjektiven Informationsnachfrage ist für die Aufgabenerfüllung zwar nicht notwendig, gibt dem Nachfrager aber für ihn wichtige Informationen. Die Schwierigkeit für die Planung des Informationsangebotes besteht darin, dass oftmals nicht das komplette Ausmaß der Informationsnachfrage von den betreffenden Personen oder Personenkreisen geäußert wird.<sup>30</sup>

Zur Erhebung des Informationsbedarfes können verschiedenen Methoden angewandt werden, wobei im Folgenden nur die hier zur Anwendung gekommenen, also Interview der Mitarbeiter, Analyse des Prozessablaufs und Dokumentenanalyse, kurz dargestellt werden sollen.<sup>31</sup>

Das Interview wird mit einem Einzelnen oder einer Gruppe von Mitarbeitern durchgeführt. Zuvor sollte der Ablauf des Interviews möglichst genau geplant werden, welche Fragen zu welchen Sachverhalten gestellt werden, was evtl. vom Mitarbeiter vorgeführt oder beschrieben werden soll, welche Unterlagen eingesehen und welche Materialien für das Interview benötigt werden. Es ist oftmals sinnvoll die betroffenen Mitarbeiter im Vorfeld über das Thema der Befragung oder sogar die einzelnen Fragen zu informieren, damit sie sich vorbereiten können und das Interview nicht unnötig in die Länge gezogen wird. Bei einzelnen Fragen ist ein Handout für die Mitarbeiter empfehlenswert. Die Vorteile eines Interviews bestehen u. a. darin, dass direkt nachgefragt werden kann, wenn Unklarheiten oder neue Fragen auftauchen und gezielt auf die Persönlichkeit des Interviewten eingegangen werden kann. Dadurch können neue Sichtweisen und Anregungen zum Thema aufgedeckt werden, die der Interviewer noch nicht berücksichtigt hat, und diese sofort mit in das Interview einfließen. Es gibt aber auch verschiedene Nachteile dieser Methode. Sie ist stark von der Kommunikationsstärke der Interviewpartner abhängig, so dass sich diese auch auf das Ergebnis des Interviews auswirken. Der Interviewte wird auch nicht immer vollständig oder wahrheitsgemäß antworten, dabei können verschiedene Gründe Auslöser sein:

---

<sup>30</sup> Vgl. (Krcmar 2005, S. 59-66)

<sup>31</sup> Vgl. (Handbuch für Organisationsuntersuchungen und Personalbedarfermittlung 2010)

Reine Vergesslichkeit, aus Versehen, um sich nicht selbst einen Nachteil zu schaffen oder um ein Informationsmonopol aufrecht zu erhalten. Das Interview kann teilweise auch übergehen in die Analyse des Prozessablaufes, wenn im Interview die Vorführung oder Darstellung einzelner Prozessabläufe abgefragt werden.

Die Analyse des Prozessablaufes kann rein theoretisch oder praktisch vorgenommen werden. Bei der theoretischen Prozessanalyse handelt es sich um eine Dokumentenanalyse. Anhand verschiedener Unterlagen und eines Gedankenmodells wird der Prozess von Anfang bis Ende durchlaufen. Der wahrscheinlich größte Nachteil hierin besteht in der Abgeschlossenheit der Analyse, so dass keine Denkanstöße von außen integriert werden. Wenn die Analyse von einer Person durchgeführt wird, die nicht vollkommen vertraut mit dem Prozessablauf ist, können viele fehlerhafte Schlüsse gezogen werden. Andererseits könne dabei auch ganz neue Gesichtspunkte einbezogen werden, da unvoreingenommen an das Thema herangegangen wird. Bei der praktischen Prozessanalyse wird vor Ort mittels eines oder mehrerer den Prozess durchlaufende Beispiele der Prozess verfolgt sowie selbst und von den ausführenden Mitarbeitern analysiert. Als Vorteil ist hier die Einbeziehung von verschiedenen Ansichten zu nennen, als Nachteil sind die gleichen wie beim Interview aufzuführen.

Für das Informationsangebot gibt es aus Sicht des Unternehmens interne und externe Informationsquellen. Im Unternehmen ist eine interne Hauptinformationsquelle die eigenen Datenbanken, bzw. die darauf zugreifende Software. Hauptsächlich sind die Mitarbeiter hier Nachfrager und Anbieter, bzw. Sender und Empfänger von Informationen. Der Sender muss die eingegebenen Daten aber an anderer Stelle beschafft haben, diese ist dann meist externer Natur. Externe Informationen werden dabei erhalten von Geschäftspartnern, wie Kunden, oder interessierten Dritten. Informationen von Kunden können u. a. Auskünfte zur eigenen Person sein, Produkthanforderungen oder Beschwerden. Diese Informationsquellen müssen teilweise aber erst als solche wahrgenommen werden, z. B. Wohnungsablehnungsgründe von Mietinteressenten für die Wohnungswirtschaft, bzw. den Bauleiter. Selbst wenn ein Mitarbeiter eine Informationsquelle identifiziert, gilt es, diese auch für andere nutzbar zu machen, hier durch die statistisch auswertbare Aufnahme der Gründe in eine Datenbank. Damit wird klar, dass auch Mitarbeiter eine interne Informationsquelle sind. Je nach Persönlichkeit des Mitarbeiters kommt er dieser Funktion besser oder schlechter nach. Manche Mitarbeiter versuchen sich ein Informationsmonopol zum eigenen Vorteil zu schaffen, anderen fehlt die kommunikative oder organisatorische Fähigkeit dazu. In einem gut organisierten Informationsmanagementsystem müssen diese Informationshemmnisse beseitigt oder wenigstens minimiert und vorgebeugt werden. Zwei Lösungsansätze dafür sind Weiterbildungsmaßnahmen und Anreizsysteme. Der weit größere Teil der Informationsquellen bilden die externen. Die schon angesprochenen

werden ergänzt durch Verbände, Bildungseinrichtungen, Behörden, branchengleiche und branchenfremde Unternehmen, das Internet und andere Publikationen. Diese gilt es, wie schon bei den internen Informationsquellen, als solche zu erkennen und nutzbar zu machen. Der Komplexität des Einzelfalls geschuldet, soll hier aber nicht weiter darauf eingegangen werden.<sup>32</sup>

### **2.3.3 Informationsbearbeitung, –auswertung und -kontrolle**

Zwischen der Informationsnachfrage und -bereitstellung kann es zur Informationsbearbeitung kommen. Diese soll die Differenz in den Ansprüchen an die Informationsqualität und –quantität zwischen Sender und Empfänger beheben. Da zwischen den Bearbeitungsschritten die Informationen gespeichert werden, wird die Informationsspeicherung zur Informationsbearbeitung als Zwischenschritt gezählt. Die optimale Informationsaufbereitung stellt sich für jeden Empfänger in Verbindung mit dem Verwendungszweck unterschiedlich dar. Verhindert werden muss aber eine Verfälschung der Informationen, egal ob mutwillig oder nicht. Eine Verfälschung von Informationen kann auch durch deren Herauslösen aus dem Zusammenhang des gesamten Sachverhaltes geschehen. Die Informationsbearbeitung kann durch den Sender, ein automatisches System, wie eine Software, oder / und dem Empfänger vorgenommen werden.

Informationen können durch unterschiedliche Verarbeitungs- und Darstellungsmöglichkeiten so miteinander in Verbindung gebracht werden, dass daraus Schlussfolgerungen gezogen werden können, welche wiederum neue Informationen darstellen. Dabei handelt es sich dann nicht um eine Informationsverarbeitung, sondern um eine Informationsauswertung. Ein Ziel der Informationsauswertung ist die Gewinnung von neuen Informationen. Auswertungen können regelmäßig, also in bestimmten Intervallen, oder bei Bedarf aus einem speziellen Anlass heraus durchgeführt werden.

Das Informationsmanagementsystem sollte regelmäßig hinsichtlich verschiedener, festgelegter Kriterien überwacht werden. Kriterien können u. a. die Aktualität und die Richtigkeit von Informationen sein. Es kann aber auch kontrolliert werden, ob das Informationsangebot noch der Nachfrage entspricht, ob es sinnvoll ist neue Informationen und Informationsquellen zu erheben oder ob derzeit genutzte / erhobene nicht mehr benötigt werden. Es sind zu den regulären Informationskontrollen aber auch bei Bedarf außerreguläre Informationskontrollen zu veranlassen. Das Informationsmanagementsystem sollte dabei auch immer auf seine Funktionalität geprüft werden, ob es noch den verschiedenen Anforderungen, wie denen der Mitarbeiter, aber auch der Rechtsprechung genügt. Eine Dokumentation über den Ablauf der Informationskontrolle, die Ergebnisse und aus den Ergebnissen gezogene Handlungsempfehlungen

---

<sup>32</sup> Vgl. (Krcmar 2005, S. 60-72)

widergibt, ist anzuraten. Wurde aus der Prüfung heraus Handlungsbedarf ersichtlich, muss das nachfolgend Auswirkungen auf das Informationsmanagementsystem haben, z. B. indem die Informationsbeschaffung oder –bearbeitung verändert wird.

### 3. Optimierung des Informationsmanagementsystems bei der Gebäudegesellschaft Limbach-Oberfrohna mbH

#### 3.1 Reflexion der bisherigen Informationsbereitstellung

In diesem Kapitel wird die Informationsbereitstellung bei der Gebäudegesellschaft Limbach-Oberfrohna mbH (GLO) vorzugsweise für den Hauptprozess Vermietung und den Unterstützungsprozess Instandsetzung / -haltung betrachtet. Dazu werden beide in der momentanen Ausführung erhoben und analysiert. Die Ist-Erhebung wurde mittels Interviews von Mitarbeiter, Prozess- und Dokumentenanalyse durchgeführt. Um die Informationsbereitstellung dabei umfassend zu betrachten, soll dies im Rahmen des Prozesses geschehen, weil der Informationsprozess ein Teil des Arbeitsprozesses ist. Die Reflexion des Vermietungsprozesses beginnt mit dem Eingang der Kündigung, geht zu den ersten Arbeitsschritten des Wohnungswirtes in Verbindung mit der Kündigung und dann zu denen der Abteilungsleiterin Vertrieb. Über diese werden die Vermietungstätigkeiten der Abteilungsleiterin Vertrieb betrachtet, bis hin zum Mietvertragsabschluss. Anschließend werden die Aktivitäten des Wohnungswirtes für die neu vermietete Wohnung aufgeführt, um mit dem Instandhaltungs- / Instandsetzungsprozess zu enden. Zum besseren Verständnis erfolgt allerdings zuerst eine kurze Vorstellung des Unternehmens in den für diese Arbeit wichtig erscheinenden Punkten.

Die **Gebäudegesellschaft Limbach-Oberfrohna mbH**, welche 1991 gegründet wurde, ist eine 100%ige Tochtergesellschaft der Stadt. Sie gehört zu den Dienstleistungsunternehmen. Zu ihren Hauptarbeitsbereichen zählen die Eigenverwaltung und Fremdverwaltung von Objekten, wobei es sich größtenteils um Wohnungen, aber auch Stellplätze und Flurstücke handelt. Auch die WEG-Verwaltung gehört zu den angebotenen Serviceleistungen. Wichtige Zahlen und Fakten zum Unternehmen sind der Tabelle 1 zu entnehmen. Aus der Tabelle wird ersichtlich, dass das Hauptgeschäft der GLO die Eigenverwaltung ist. Durch die Leerstandsquote von 15,9 %, die nach Auskunft des vdw für sächsische Wohnungsunternehmen bei durchschnittlich 15,0 %<sup>33</sup> (mit unvermietbaren Wohnungen) liegt, ist die GLO um etwas besser als der Durchschnitt. Im Vergleich zu den sächsischen Wohnungsgenossenschaften mit 8,4 %<sup>34</sup> durchschnittlicher Leerstandsquote ist die GLO allerdings um fast das Doppelte schlechter. Trotz des Vergleichs mit dem Branchendurchschnitt mindert der Leerstand die Einnahmen und erhöht die Ausgaben, deshalb bildet der Vermietungsprozess eine wichtige Säule des Unternehmens. Da neue Mieter bestimmte Anforderungen an eine Wohnung stellen, ist der Instandhaltungs- / Instandsetzungsprozess mit dem Vermietungsprozess verzahnt.

---

<sup>33</sup> vdw-Sachsen Aktuell, S. 11

<sup>34</sup> VSWG Datenblatt allgemein 2010 / Daten & Fakten, S. 1

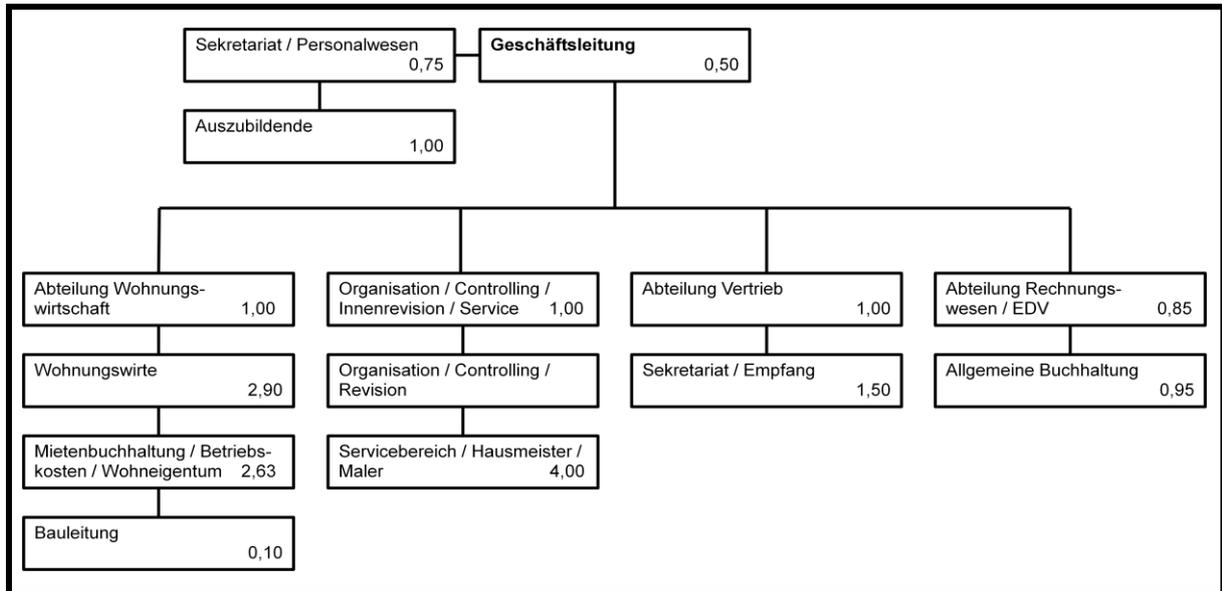
Bilanzsumme	58.769.989,17 €
Anlagevermögen	50.712.668,32 €
Umsatzerlöse aus eigenen Objekten	6.089.372,73 €
Instandhaltungsaufwendungen	958.722,66 €
Anzahl der eigenen Wohnungen	1.637
davon Leerstand	260
davon unvermietbare Wohnungen	31
Anzahl der eigenen Gewerbeeinheiten	37
Verwalteter Bestand der Hausverwaltung	151
Verwalteter Bestand der WEG-Verwaltung	53

**Tabelle 1** Zahlen und Fakten der GLO zum 31.12.2010<sup>35</sup>

Um die im Laufe der Reflexion genannten Mitarbeiter leichter einordnen zu können, ist die Aufbauorganisation als Organigramm in Abbildung 3 dargestellt. Diese zeigt die reguläre Aufbauorganisation. Durch verschiedene Umstände kam es zu Veränderungen, welche aber nicht von Dauer sind und deshalb nur möglichst geringen Einfluss auf diese Arbeit haben sollen. Zu den Mitarbeitern ist noch zu bemerken, dass ein Mitarbeiter zwei Stellen, Bauleitung und Wohnungswirt, inne hat.

---

<sup>35</sup> Angaben von der Abteilung Controlling der GLO



**Abbildung 3** Organigramm der GLO Stand 2010

Von den Mitarbeitern wird **wowi c/s** von der ESS AG als Hauptverwaltungsprogramm genutzt. Fast alle Mitarbeiter sind auf die Nutzung dieses Programms zur Erledigung ihrer Arbeit angewiesen. 2009 wurde **IVM Professional** (IVM) von der GBA Professional als Interessentenverwaltungsprogramm und zur Unterstützung der Wiedervermietung ins Unternehmen integriert. IVM ist das Hauptarbeitsmittel der Abteilungsleiterin Vertrieb, aber auch die Abteilungsleiterin Wohnungswirtschaft, die Abteilungsleiterin Organisation / Controlling / Innenrevision und die Mitarbeiterin Vertrieb arbeiten damit. In Gegensatz zu **wowi c/s** besitzt es keine Schnittstellen zu Microsoft-Produkten. Auch können beide Softwareprogramme nicht miteinander kommunizieren. Über einen Server greifen alle unternehmenseigenen PCs auf ein gemeinsames Laufwerk H zu. Auf diesem ist ein Großteil der Unternehmensdokumente abgespeichert. Ein Ausschnitt der Ordnerstruktur dieses Laufwerks ist als Anlage 1 beigefügt.

Nachdem ein kleiner Einblick in die GLO geschaffen wurde, kann die Reflexion des Vermietungs- und Instandhaltungs- / Instandsetzungsprozesses folgen.

Der Vermietungsprozess soll mit dem **Eingang des Kündigungsschreibens** beginnen. Die Kündigung kann persönlich bei der GLO abgegeben werden oder das Unternehmen auf postalischem Weg erreichen. Der postalische Weg wird bevorzugt genutzt. Deshalb soll er zuerst beschrieben werden.

Nachdem der Brief von der Mitarbeiterin Sekretariat geöffnet und mit dem Posteingangsstempel versehen wurde, leitet sie die Post an die zuständigen Stellen weiter. Für die Kündigungsschreiben ist das der Abteilungsleiter Wohnungswirtschaft. Dieser nimmt die Kündigung zur Kenntnis. Bei Auffälligkeiten, wie Mietzeit unter einem Jahr, nicht triftiger Kündigungsgrund u. ä., weißt er den zuständigen Wohnungswirt an, in Kontakt mit den Mieter zu treten, um die Fragen zu klären. Ansonsten vermerkt er

auf einer Kopie der Kündigung die Kündigungsfrist, welche die Abteilungsleiterin Vertrieb erhält. Das Original wird an den zuständigen Wohnungswirt geleitet.

Der Abteilungsleiter Wohnungswirtschaft greift dabei nur auf die Daten in wowi c/s zu. Zwar ist hier das Datum des Mietvertragsabschlusses hinterlegt, was meist auf die Kündigungsfrist schließen lässt, da z. B. die Mietverträge nach 03.10.1990 drei Monate Kündigungsfrist haben, doch sind Sondervereinbarungen zur Kündigungsfrist oder nachträglich aktualisierte Mietverträge in den meisten Fällen nicht im Programm hinterlegt. Deshalb kann es durchaus zur Angabe einer falschen Kündigungsfrist kommen, welche die Abteilungsleiterin Vertrieb dann auch falsch in IVM eintragen würde. Die Möglichkeit, dass dem zuständigen Wohnungswirt das falsche *frei-ab-Datum* auffällt, wird als eher gering betrachtet, da es nicht in sein Aufgabenspektrum fällt dieses Datum in IVM zu prüfen. Zudem ist im Prozess vorgesehen, dass der Wohnungswirt in IVM erst nach der Abnahme mit der Wohnung in IVM in Kontakt kommt. Das Resultat des falschen *frei-ab-Datums* könnte dann sein, dass einem Mietinteressent die angebotene Wohnung wieder abgesagt werden muss, was im schlimmsten Fall einen sehr verärgerten Mietinteressenten nach sich zieht, im besten nur unprofessionell auf diesen wirkt. In umgekehrter Weise steht die Wohnung evtl. länger leer, als mit korrekt eingetragendem Datum, was einen erhöhten Mietausfall und Leerstandskosten für die GLO zur Folge hat.

Wird die Kündigung persönlich beim Wohnungswirt abgegeben, so leitet er diese an die Mitarbeiterin Vertrieb weiter. Die Kündigung kann aber auch gleich persönlich bei der Mitarbeiterin Vertrieb abgegeben werden. Das Kündigungsschreiben erhält dann den Posteingangsstempel und wird an den Abteilungsleiter Wohnungswirtschaft weitergeleitet. Mit dem Kündigungsschreiben wird verfahren, wie zuvor beschrieben.

Probleme traten hier auf, da es schon vorkam, dass von diesem Ablauf abgewichen wurde. Das Original wurde beispielsweise gleich zur Abteilungsleiterin Vertrieb geleitet und die Abteilung Wohnungswirtschaft konnte keine Kenntnis von der Kündigung nehmen. Aber auch das Auslassen des Abteilungsleiters Wohnungswirtschaft und / oder der Abteilungsleiterin Vertrieb kam vor.

Haben nicht alle Abteilungen den gleichen Informationsstand, hat dies meist Folgen für den Prozess. Fehlt der Abteilungsleiterin Vertrieb die Information über eine freiwerdende Wohnung, kann diese nicht vermarktet werden. Je früher eine Wohnung wieder angeboten wird, desto größer ist die Möglichkeit die Wohnung ohne zwischenzeitlichen Leerstand zu vermieten, bzw. die Leerstandszeit so kurz wie möglich zu halten. Daraus lässt sich schlussfolgern, dass mit später einsetzender Vermarktung der Wohnung das Risiko für erhöhten Mietausfall und Leerstandskosten steigt.

Im umgekehrten Fall, dem Wohnungswirt fehlt die Information über die freiwerdende Wohnung, werden drei Annahmen konstruiert:

Annahme 1: Durch interne Kommunikation erfährt der Wohnungswirt zufällig von der Wohnungskündigung.

Er lässt sich von der Abteilungsleiterin Vertrieb das Kündigungsschreiben geben. Je nachdem, wie viel Zeit verstrichen ist, wirft die mehr oder weniger späte Kündigungsbestätigung ein dementsprechend schlechtes Licht auf die GLO.

Annahme 2: Der Mieter spricht den Wohnungswirt auf die Kündigung an.

Da der Wohnungswirt in diesem Moment nichts von der Kündigung weiß und erst durch Nachforschungen zur Bestätigung dieser Information gelangt, kann es je nach Verhalten des Wohnungswirtes beim Kontakt mit dem Mieter zu einer Verunsicherung bis hin zu starker Verärgerung des Mieters kommen. In jedem Falle bekommt der Mieter aber den Eindruck einer schlechten Organisation vermittelt.

Annahme 3: Der Mieter meldet sich zum Ende der Kündigungsfrist beim Wohnungswirt um einen Abnahmetermin zu vereinbaren.

Zu dem in Annahme 2 Dargestelltem kommt hinzu, dass der Wohnungswirt nicht die Möglichkeit der Vorabnahme hat. Die Vorteile, welche diese für das Unternehmen hat<sup>36</sup>, können so nicht genutzt werden.

Kündigungen gehen aber nicht nur schriftlich ein, sondern auch per E-Mail oder Fax. Laut § 568 BGB muss für die Wohnungskündigung immer die Schriftform gewahrt werden. Diese ist nach §126 Abs. 1 BGB nicht gegeben, wenn die Kündigung per Fax oder E-Mail erfolgt. Dann wird der Mieter unverzüglich vom zuständigen Wohnungswirt auf die Ungültigkeit und die Notwendigkeit der Schriftform hingewiesen.

Der **Wohnungswirt erhält die Mietkündigung** vom Abteilungsleiter Wohnungswirtschaft. Mittels einer persönlichen Arbeitshilfe dokumentiert und kontrolliert er die Ausführung der einzelnen Arbeitsschritte, indem er bei Erledigung den jeweiligen Arbeitsschritt abhakt. Nachdem er die Kündigung zur Kenntnis genommen hat, erstellt er die Kündigungsbestätigung. Dazu füllt er in wowi c/s die Maske *Kündigungsbestätigung* aus. Den Mieter kann er über eine interne Suchfunktion eintragen, wodurch einzelne Felder automatisch ausgefüllt werden. Als nächstes wählt er einen der vorgegebenen Kündigungsgründe aus. Entweder ist der Grund im Schreiben genannt, bzw. aus Vorgesprächen dem Wohnungswirt bekannt, oder er trägt vorläufig einen von ihm vermuteten Kündigungsgrund ein. Die so geschaffene Datenbasis wird bei der monatlichen Leerstandsauswertung aufgegriffen.

---

<sup>36</sup> siehe S. 20

Da der Wohnungswirt einen vermuteten Kündigungsgrund einträgt, wenn ihm der eigentliche nicht bekannt ist, wird die Datenbasis verfälscht. Zwar fragt der Wohnungswirt in einem solchen Fall spätestens zur Wohnungsabnahme den Kündigungsgrund nach, doch kann zum einen das Nachfragen und zum anderen das Korrigieren in wowi c/s vergessen werden. Da die Kündigungsfrist in der Regel drei Monate beträgt, bleibt so auch der falsche Kündigungsgrund drei Monate in der Datenbank bestehen, die zwischenzeitlich Grundlage für Auswertungen ist.

Durch Eintragung der Kündigungsfrist und des Eingangsdatums der Kündigung wird automatisch das Kündigungsdatum vorgeblendet. In das Feld *Vorabnahme am* trägt der Wohnungswirt einen vorläufigen, für ihn günstigen Termin zur Wohnungsbesichtigung ein. Dies geschieht aber meist nur bei Mietern, bei denen der Wohnungswirt die Vermutung hat, dass diese nicht sachgerecht die Schönheitsreparaturen durchführen, wie das Übertapezieren von vom Schimmel befallenen Wänden, oder generell unsauber arbeiten. Die Vorabnahme wird z. Z. aber nur bei wenigen Mietern durchgeführt. Nach gleichem Prinzip trägt er den Termin für die Übergabe ein. Durch den Speicherbutton werden die Daten in der Datenbank gespeichert und über den Button „Bestätigung drucken“ in eine Wordbriefvorlage für die Geschäftsbriefe eingefügt (Anlage 2). Er kontrolliert das Layout vor und nach dem Druck, unterschreibt und kopiert es.

Der Kündigungsbestätigung wird ein *Merkblatt zur Wohnungsübergabe* (Anlage 4) beigelegt. Es dient vorab zur Information der Mieter über die Endrenovierung. Möglicherweise hat sich die Rechtsprechung seit der Anmietung geändert. Allerdings ist der Inhalt des Merkblattes selbst nicht mehr rechtskonform und das Layout nicht dem Corporate Identity entsprechend. Zwar ist das Dokument als Datei vorhanden, doch wird es auch oft kopiert, was zunehmend dem Erscheinungsbild schadet. Unterlagen in dieser Form einem Mieter zu übergeben, wirkt sehr unprofessionell und ist deshalb nicht akzeptabel.

Die Unterlagen werden kuvertiert und der Mitarbeiterin Vertrieb zum Versand übergeben. Die Kündigung und die Bestätigungskopie, sowie die Arbeitshilfe wird zur Mieterakte hinzugefügt.

Es fällt auf, dass nach Eingang der Kündigung kein persönlicher Kontakt zum betreffenden Mieter gesucht wird. Somit wird versäumt, den eigentlichen, evtl. im Schreiben nicht genannten Kündigungsgrund zu erfahren. Ist dem Wohnungswirt der eigentliche Kündigungsgrund bekannt, hat er in einigen Fällen die Möglichkeit Maßnahmen einzuleiten, die den Mieter überzeugen könnten seine Kündigung zurückzuziehen. Damit würden weiter Mieteinnahmen aus der Wohnung dem Unternehmen zufließen, Leerstands- und Instandhaltungskosten dafür ausbleiben. Er hat aber auch die Chance den Mieter im Unternehmen zu halten, indem er ihn diese Möglichkeit

aufzeigt und ggf. den Kontakt zur Abteilungsleiterin Vertrieb herstellt. Dass dies nicht nur eine Hypothese ist, beweist ein Fall, bei welchem der Mieter bei der Wohnungsabnahme dem Wohnungswirt darauf hingewiesen hat, dass er auch willens gewesen wäre in eine Wohnung der GLO umzuziehen, vorausgesetzt die GLO wäre diesbezüglich an ihn herangetreten.

Die GLO zählt als Wohnungsunternehmen zur Dienstleistungsbranche. Eine wichtige Charakteristik eines Dienstleistungsunternehmens ist der enge Kontakt zum Verbraucher, bzw. Nutzer. Dieser enge Kontakt ist hier nicht zu erkennen, sondern es wird versucht möglichst viel auf nur schriftlichem Weg dem Mieter mitzuteilen, anstatt gemeinsam vorzugehen. Dies zeigt sich auch in der Festlegung des Abnahmetermens. Er wird dem Mieter regelrecht mitgeteilt. Es wird nur unzureichend hingewiesen, dass ein anderer Termin vereinbart werden kann, falls der genannte ungünstig ist. Kundenfreundlichkeit, der Gedanke vom Dienst am Kunden und eine gute Informationsbereitstellung sehen anderes aus.

Von der zuvor geschilderten Vorgehensweise weicht ein Wohnungswirt ab, der bei Eingang der Kündigung nur eine reine Kündigungsbestätigung versendet und ca. einen Monat vor Ablauf der Kündigungsfrist ein neues Schreiben aufsetzt, in welchem er dem Mieter den Abnahmetermin mitteilt.

Ein Vorteil dieses Ablaufs ist nicht zu erkennen, da wieder kein persönlicher Kontakt gesucht und der Termin für die Wohnungsabnahme nur angegeben wird. Außerdem werden die Kosten und der Arbeitsaufwand durch die Erstellung des neuen Schreibens erhöht.

In der Maske Kündigungsbestätigung in wowi c/s besteht die Möglichkeit durch setzen eines Hakens eine automatische Funktion zu nutzen, welche die Wohnungsabnahme in Outlook unter Aufgaben vermerkt. Die Schnittstelle zwischen wowi c/s und Outlook kann sehr vorteilhaft sein. Das hier eine Aufgabe erstellt wird, ist nachvollziehbar. Da die Wohnungswirte diese Funktion eher selten bis gar nicht nutzen und Aufgaben vom Programm auch nicht gekoppelt sind mit der Kalenderfunktion, erscheint sie allerdings als weniger vorteilhaft für die GLO. Es hat keiner der Wohnungswirte im Interview angegeben diese Funktion zu nutzen.

Das Programm wowi c/s legt mit der Speicherung der Kündigungsbestätigung automatisch als Nachmieter den Leerstand an, kopiert die vorherigen Mietkosten in die Sollstellung des Leerstandes mit Sollstellungsbeginn zum Mietbeginn und beendet zum gekündigten Mietvertrag die Sollstellung zum Mietvertragsende. Als nächstes trägt der Wohnungswirt unter *Mietenbuchhaltung – BeKo-Abrechnung – Verteiler Nutzungseinheit* ab Leerstandsbeginn null bei *Personen* ein. Das Ende des Zeitraums wird sehr großzügig bemessen, ca. 25 Jahre. Warum eine solch lange Zeit-

spanne genutzt wird, ist an anderer Stelle erklärt.<sup>37</sup> Allerdings kommt es vor, dass Der Schritt des Änderns des Verteilers vergessen wird.

Der *Verteiler* bildet die Datengrundlage für die Informationsweitergabe an den Müllentsorger über die im Haus wohnenden Personen, welche für dessen Rechnungslegung den Ausgangspunkt darstellt. Die Meldung wird vom Abteilungsleiter Wohnungswirtschaft erstellt, indem er über die Stammdaten der Wirtschaftseinheit die jeweilige Personenanzahl einzeln für die Monate abrufen und in die Excel-Tabelle *Müll Personenmeldung [Jahr]* per Hand einzeln überträgt. Dabei überprüft er auch die vorherigen Quartale um rückwirkende Änderungen aufzudecken. Diese markiert er rot und lässt sich dessen Richtigkeit vom zuständigen Wohnungswirt bestätigen. Diese Tabelle wird dann an den Müllentsorger gemeldet.

Erfolgt keine Korrektur, so werden die Kosten für die Müllentsorgung nicht verursachungsgerecht in Rechnung gestellt und können dementsprechend auch nicht verursachungsgerecht durch die Betriebskostenabrechnung an den Mieter weitergegeben werden.

Wurde eine **Vorabnahme** vereinbart, so bereitet sich der Wohnungswirt darauf vor, indem er sich im Übergabeprotokoll zu Mietbeginn und im Mietvertrag hinsichtlich des Abnahmestandes bei Auszug informiert und eine Kopie der *Allgemeinen Vertragsbedingungen* (AVB) mitnimmt. Zur Vorabnahme der Wohnung besichtigt er diese, um den Zustand der einzelnen Räume festzustellen. Er bespricht mit dem Mieter die durchzuführenden Arbeiten damit sich die Wohnung zur Abnahme in einem ordnungsgemäßen Zustand befindet. Das Gesehene und Besprochene vermerkt sich der Wohnungswirt in seinen Unterlagen als Grundlage für eventuell später auftretende Diskrepanzen.

Eine Vorabnahme hat als Ziel Meinungsdivergenzen, bzw. Mängel zur Wohnungsabnahme vorzubeugen und den Abnahmeprozess zu beschleunigen, indem keine Nachträge und / oder ein erneuter Abnahmetermin vereinbart werden müssen. Dies wiederum soll Instandhaltungskosten sparen. Ein anderer Vorteil der Vorabnahme ist die Reduzierung von Streitigkeiten zum Abnahmetermin. Der letzte Eindruck des Mieters von der GLO ist so ein hoffentlich positiver. Gleichzeitig bedeutet dieser zusätzliche Prozessschritt in erster Linie aber auch zusätzlichen Arbeitsaufwand für den Wohnungswirt.

Falls keine Vorabnahme stattgefunden hat, so erkundigt sich der Wohnungswirt vor der **Wohnungsabnahme**, wie eben beschrieben, über den Abnahmestand der Wohnung. Außerdem trägt er im Abnahmeprotokoll die Felder soweit wie möglich vor. Das Abnahmeprotokoll und die AVB werden zur Abnahme mitgenommen. Dabei

---

<sup>37</sup> siehe S. 36

hat jeder Wohnungswirt seine eigene Vorlage für das Abnahmeprotokoll (Beispiele für Abnahmeprotokolle der drei Wohnungswirte sind in Anlage 5 zu finden). Die einzelnen Wohnräume werden begangen und die jeweiligen vom Mieter oder der GLO zu beseitigenden Mängel im Protokoll festgehalten. Falls noch Mängel vom Mieter abzustellen sind, wird besprochen, ob er selbst die Beseitigung übernimmt oder von der GLO auf Kosten des Mieters diese beseitigt werden sollen. Das Besprochene sowie die neue Adresse des Mieters (falls mehrere Mieter Vertragspartner waren, werden auch deren neue Adressen aufgenommen) werden im Protokoll festgehalten und von den Vertragsparteien unterschrieben sowie ein neuer Termin für die endgültige Abnahme vereinbart.

Sind keine vom Mieter zu beseitigenden Mängel an der Wohnung, so werden die zur Wohnung gehörenden Zählerstände und die Übergabe der zur Wohnung gehörenden Schlüssel im Protokoll eingetragen und von den Vertragsparteien unterschrieben. Das Abnahmeprotokoll wird als Kopie dem Mieter zugesandt, das Original in die Mieterakte abgelegt.

Die neue Adresse des Mieters pflegt der Wohnungswirt in wowi c/s nach Bekanntwerden ein. Dazu wird in die Maske *Adressen-History* unter *Stammdaten allgemeine - Adressverwaltung* die neue Adresse eingegeben. Diese ist wichtig, da das Abnahmeprotokoll und die Betriebskostenabrechnung dem ehemaligen Mieter zugesandt werden. Falls sich der Mieter weigert seine Adresse anzugeben, nimmt der Wohnungswirt Kontakt mit dem Einwohnermeldeamt in Limbach-Oberfrohna auf. So kann er fernmündlich über eine einfache Melderegisterauskunft die neue Adresse des ehemaligen Mieters erfahren. Der Wohnungswirt erhält auch die Information, wenn eine Auskunftssperre verhängt wurde, da er im Namen der GLO handelt. Die Kosten in Höhe von ca. 5,00 €<sup>38</sup> werden dem ehemaligen Mieter im Rahmen der Betriebskostenabrechnung angerechnet.

Der Wohnungswirt meldet den ehemaligen Mieter nicht nur bei den Versorgern ab, sondern liefert gleichzeitig die jeweiligen Zählerstände. Dazu nutzt er die Meldungsvorlage des Versorgers und macht zwei Kopien. Eine Meldungskopie wird der Mieterakte beigelegt, die andere zusammen mit dem Abnahmeprotokoll dem Mieter zugesandt. Die Zählerstandmeldungen werden der Mitarbeiterin Vertrieb in eine dafür vorgesehene Ablage gelegt. Sie versendet wöchentlich die angefallenen Meldungen, je nach Versorger per Fax oder Post mit einer in Word abgespeicherten Schreibvorlage als Anschreiben.

Hat der Wohnungswirt oder eine Fachfirma das Wohnungsschloss mit einem Bau-schloss ausgetauscht, übergibt der Wohnungswirt das Wohnungsschloss und alle

---

<sup>38</sup> Stadt Limbach-Oberfrohna

zur Wohnung gehörenden Schlüssel der Mitarbeiterin Vertrieb. Bauschlösser werden in die Leerwohnungen eingebaut, um dem Aufwand des Schlüsselverleihs zu umgehen. Die Wohnungswirte, die Abteilungsleiterin Vertrieb und die Handwerker besitzen einen Bauschlüssel. Damit können sie jederzeit in die Leerwohnungen ohne vorher den Wohnungsschlüssel auszuleihen. Das vereinfacht nicht nur Besichtigungen, sondern auch den Bauablauf. Die Mitarbeiterin Vertrieb quittiert den Erhalt der Schlüssel vom Wohnungswirt auf dem Mietvertrag des vorangegangenen Mieters oder der Wohnungswirt quittiert ihr die Übergabe auf der Schlüsselkarte. Anschließend verstaute sie Schloss und Schlüssel zusammen in einem beschrifteten Karton, der im Schlüsselschrank gelagert wird. Lässt der Wohnungswirt die Schlösser nicht tauschen, übergibt er nur die zur Wohnung gehörenden Schlüssel der Mitarbeiterin Vertrieb, die eine nummerierte Schlüsselkarte anlegt und die Nummer auf dem Schlüsselanhänger des Wohnungsschlüsselbundes vermerkt. Der Schlüsselbund wird dann im Wohnungsschlüsselkasten an den gleich nummerierten Haken gehangen.

Nachdem die Abnahme durch den Wohnungswirt abgewickelt wurde und er die Wohnung dabei in Augenschein genommen hat, kann er den Aufwand für die Wiederherstellung des Vermietungszustandes der Wohnung einschätzen. In IVM wählt er auf Grund dessen in der Detailansicht der entsprechenden Wohnung (ein Beispiel für die Detailansicht Wohnung in IVM befindet sich in Anlage 7) unter *Zustand der Wohnung* die passende Einstellung aus, *sehr gut – gut* bedeutet innerhalb von zwei Wochen beziehbar, *befriedigend – ausreichend* innerhalb von max. sechs Wochen beziehbar und *mangelhaft – ungenügend* nach mehr als mind. sechs Wochen bezugsfertig. In der Übersicht der Wohnungen wird diese Einstellung durch einen farbigen Balken gekennzeichnet, grün für *sehr gut – gut*, gelb für *befriedigend – ausreichend* und rot für *mangelhaft – ungenügend*. Je nach Wohnungswirt und Wohnung wird das Feld *Interne Bemerkung* genutzt für die Angabe von geschätzten Instandhaltungs- / Instandsetzungskosten, woraus die Abteilungsleiterin Vertrieb kaum Schlüsse für ihre Vermietungstätigkeit ziehen kann, oder es werden zusätzlich Angaben über die Arbeiten gemacht, welche noch in der Wohnung durchzuführen sind bis sie wieder bezogen werden kann. Diese Informationen sind sehr wichtig für die Abteilungsleiterin Vertrieb, da sie den Mietinteressenten von Anfang an zusichern kann, was noch an der Wohnung verändert wird, ohne direkt in Rücksprache mit dem Wohnungswirt zu treten. Sie kann so fundierter argumentieren, schneller agieren und die Mietinteressenten besser auf die Wohnungsbesichtigung vorbereiten. Ansonsten ist der entstehende Kommunikationsbedarf sehr zeitaufwendig.

Die Betrachtung der Tätigkeiten des Wohnungswirtes in Verbindung mit der Kündigung ist jetzt beendet und es wird im nachfolgenden Text auf die der Abteilungsleiterin Vertrieb eingegangen.

Wenn die **Kündigungskopie** die **Abteilungsleiterin Vertrieb** erreicht, sucht sie mit Hilfe des auf der Kündigungskopie vermerkten Mieternamens und dessen Adresse in wowi c/s unter *Informationssystem – Nutzer Info* die Wohnungskontierung und die Wohnungsgröße heraus und vermerkt diese handschriftlich auf der Kündigungskopie. An diese heftet sie eine persönliche Arbeitshilfe und legt beides in einen dafür vorgesehenen Ringordner *Kündigungen* nach dem Eingangsdatum ab. Auf der Arbeitshilfe sind sechs Arbeitsschritte per Stichwort aufgeführt. Wurde einer davon abgearbeitet, so wird dahinter das Erledigungsdatum vermerkt.

Über die herausgesuchte Wohnungskontierung ruft die Abteilungsleiterin Vertrieb in IVM die Wohnung auf und trägt in der *Detailansicht Wohnung* das *frei-ab-Datum* ein. Dabei handelt es sich um das Kündigungsdatum plus einen Tag. Es gibt folglich an, ab wann die Wohnung leer steht. Die Wohnung erscheint nun unter den Leerwohnungen und steht für den Vermietungsprozess in IVM zur Verfügung. Sie kontrolliert in der *Detailansicht Wohnung*, ob die Wohnungsgröße richtig eingetragen ist, dabei wird auf volle Quadratmeter mathematisch gerundet, und aktualisiert, wenn nötig, die *Nettokaltmiete*, *Nebenkosten* und die *Kautions*. Als Grundlage dienen hierfür zwei Vermerke und weitere eigene Notizen, welche die Nettokaltmiete und die Nebenkosten pro m<sup>2</sup> festlegen. Sie prüft auch die weiteren Angaben zur Wohnung, wie *Wohnungs-*, *Objekt-*, *Wohngebietsbeschreibung* und *Sonstiges*, auf Richtigkeit und Vollständigkeit. Als Arbeitshilfe hat sie dazu in ihrem persönlichen Ordner Textbausteine zu einzelnen Wohngebieten, bzw. Objekten abgespeichert. Sind der Wohnungsgrundriss und die Fotos schon eingestellt, kontrolliert sie, dass beides der richtigen Wohnung zugeordnet wurde und die Fotos noch aktuell sind. Alle vorhandenen Wohnungsgrundrisse sind dazu in einem Ordner *IVM Web-Grundrisse* unter *All* abgelegt, zusammen mit der Excel-Tabelle *Zuordnung Grundrisse* für die Zuordnung der Wohnungsgrundrisse zu den einzelnen Wohnungen.

Nach intensiver Recherche im Ordnersystem des Firmennetzwerkes konnte nur einer der Vermerke gefunden werden. Für die Innenrevision ist so nicht die Möglichkeit gegeben, ohne Einsicht dieser Unterlagen bei der Abteilungsleiterin Vertrieb, die Richtigkeit der Mietpreise und angesetzten Kautionen zu prüfen.

In der *Detailansicht Wohnung* in IVM sind die einzelnen Felder *Wohngebietsbeschreibung* der Wohnungen eines Objektes miteinander verkettet. Wird bei einer Wohnung in diesem Feld eine Änderung vorgenommen, wird sie automatisch auch auf die anderen Wohnungen des Objektes übernommen. Dem steht das Argument der Abteilungsleiterin Vertrieb entgegen, dass die Beschreibungen zielgruppengerecht angepasst werden sollten. Zur Verdeutlichung ein Beispiel: Einraumwohnungen haben als Zielgruppe zumeist Singles. Zur Anwerbung eines Singles für eine Einraumwohnung ist es deshalb nicht unbedingt zielführend zu erwähnen, dass sich ein Spielplatz in der Nähe befindet. Für die Objektbeschreibung hingegen ist keine Ver-

kettung hinterlegt, obwohl die gleiche Beschreibung für jede Wohnung des Objektes vorliegt, bzw. vorliegen sollte.

Trotz aller Achtsamkeit und sorgfältigen Arbeitsweise kann es vorkommen, dass in den verschiedenen Textfeldern Rechtschreibfehler auftauchen, welche unprofessionell auf Leser wirken. Die meisten Textfelder sind auch für Mietinteressenten einsehbar in Form von Exposés, Uploads von Wohnungen auf verschiedene Webseiten oder aus dem Programm formulierten Anschreiben.

Stellt sich heraus, dass zu einer Wohnung kein passender Grundriss zur Verfügung steht, teilt sie dies der Abteilungsleiterin Organisation mit. Diese tritt mit dem IVM-Kundenservice in Kontakt und übermittelt, meist über eine Skizze, wie der neue Grundriss geschnitten sein soll. Diese einfache Handskizze lässt sie zuvor ggf. von der Abteilungsleiterin Vertrieb kontrollieren. Mitunter dauert die Lieferung des fertigen Grundrisses mehrere Tage bis sogar Wochen. Wenn der neue Grundriss zur Verfügung steht, wird er von der Abteilungsleiterin Organisation im besagten Ordner abgespeichert, in die Excel-Liste eingetragen, zur Wohnung in IVM hochgeladen und die Abteilungsleiterin Vertrieb davon in Kenntnis gesetzt. Der so gestaltete Vorgang kann sehr erklärungs- und zeitaufwendig sein.

Die Serviceleistung von IVM mit Wartezeiten von mehreren Tagen bis Wochen ist nicht zufriedenstellend. Das Preis-Leistungsverhältnis bei anfallenden Kosten von 18,50 € netto pro neu erstellten Grundriss ist als ungünstig für die GLO zu bewerten.

Sind keine oder veraltete Fotos vorhanden, so trägt die Abteilungsleiterin Vertrieb sich einen Termin in ihren Outlookkalender ein, um die Wohnung zu fotografieren. Danach lädt sie die Fotos von der Kamera in ihren Ordner *Fotos zum Objekt*, komprimiert und bearbeitet sie wenn nötig mit der Software GIMP 2 um sie anschließend in IVM zur Wohnung hochzuladen. Auch für diesen Arbeitsvorgang hat die Abteilungsleiterin Vertrieb eine Arbeitshilfe in Form der Excel-Tabelle *Übersicht Fotos und Exposés* angelegt, in der sie nach Beendigung der einzelnen Schritte, diese durch Eintragung des Datums bestätigt. Sie begründet die Nutzung der Arbeitshilfen mit dem teilweise arbeitsintensiven und über längeren Zeitraum sich erstreckenden Vorgang, der oft durch Termine, Anrufe oder Gesprächen mit Kunden und Mitarbeitern unterbrochen wird.

Sie entscheidet auf Grund der Dienstanweisung 14 Vermietungsprozess (als Anlage 8 mit Änderungen für den Soll-Zustand einzusehen), ob die Wohnung auf der Unternehmenshomepage im Vermietungstool, in Immoscout24 und / oder Immonet erscheinen soll und lädt sie über einen Button auf die Webseiten hoch. Den Sendebereich erhält die Abteilungsleiterin Organisation. Bei Upload-Fehlern behebt sie diese entweder selbst oder, falls dies nicht möglich ist, unter Einbezug des IVM-Kundenservices. U. U. kann die Fehlerbehebung durch den IVM-Kundenservice eini-

ge Tage dauern. Bei systematischen Fehlern, wie z. B. zu viele Zeichen bei der Benennung der Fotos oder zu viele ausgewählte Fotos, setzt sie die Abteilungsleiterin Vertrieb darüber zur zukünftigen Vermeidung in Kenntnis.

Wenn solche systematischen Fehler, die also durch die Mitarbeiter selbst produziert werden, oder andere Handhabungsbesonderheiten nur mündlich an die betreffende Person weitergegeben werden, so hat die Vertretung keine Möglichkeit von diesen Hinweisen Gebrauch zu machen, soweit nicht eine sehr umfassende Einarbeitung erfolgt. Auch liegt es in der Natur des Menschen Sachenverhalte zu vergessen, so dass das Risiko besteht, Informationen auf diesem Weg für das Unternehmen zu verlieren.

Nachdem die Bearbeitung der *Detailansicht Wohnung* in IVM von der Abteilungsleiterin Vertrieb beendet ist, sucht sie zu dieser neu gekündigten Wohnung nach passenden Mietinteressenten über die automatische Suche in IVM. Findet sie passende Interessenten, so nimmt sie Kontakt mit diesen auf. Entweder geschieht dies per Telefon, um die Wohnung vorzustellen und bei Bedarf einen Besichtigungstermin zu vereinbaren, welchen sie in ihrem Outlookkalender einträgt, oder sie sendet das Exposé per E-Mail, Fax oder Post dem Interessenten zu.

Zwar können über IVM E-Mails an Interessenten mit Exposé versendet werden, doch nutzt die Abteilungsleiterin Vertrieb diese Funktion nicht, da sie das Layout der generierten E-Mail als nicht ansprechend bewertet. Stattdessen speichert sie die Exposés als PDF in ihrem Ordner unter *Exposés* ab. Außerdem nutzt sie vorbereitete Schreiben in Word, welche sie in eine in Outlook erstellte E-Mail kopiert und die PDF des Exposés im E-Mail-Anhang mitsendet. Die E-Mail-Adresse des Mietinteressenten muss sie dem zur Folge manuell aus den Kontaktdaten des Interessenten in IVM übertragen.

Zwar ist die Einstellung für einen werbewirksamen Auftritt, um den Mietinteressenten für sich zu gewinnen, angebracht, doch wird durch den abgewandelten Arbeitsablauf der zeitliche Arbeitsaufwand und die mögliche Fehlerrate erhöht. Es verlangt sehr sorgsames Arbeiten, damit Fehler beim Übertragen von Namen u. ä. und beim Anpassen der Schreiben nicht vorkommen. Falls Störungen auftreten, wie es im Büroalltag nun einmal der Fall ist, wie z. B. durch Telefonanrufe und verschiedene Termine, kann die Konzentration gestört werden und es treten vermeidbare Fehler auf, die das Bild des Mietinteressenten von der GLO trüben können.

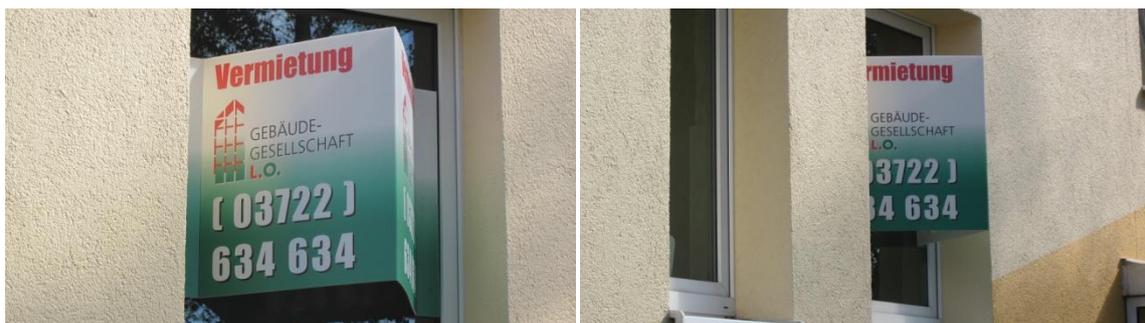
Es wird aber auch versucht die Wohnungen auf anderen Wegen zu vermarkten. Dabei spielt die Abteilungsleiterin Vertrieb wieder eine zentrale Rolle.

Im Jahr 2010 wurden sechs **Schaukästen** von der GLO im Stadtgebiet Limbach-Oberfrohna aufgestellt. Diese mit aktuellen und möglichst attraktiven Wohnungsex-

posés auszustatten, ist Aufgabe der Abteilungsleiterin Vertrieb. Dazu führt sie die Excel-Tabelle *Schaukästen—Übersicht Was Wann*, in die sie einschreibt, in welchem Schaukasten welches Wohnungsexposé zu sehen ist mit dem Datum des Aushangs. Bei Bedarf wechselt sie die Aushänge, da die Blätter mit der Zeit vergilben und um nicht den Eindruck entstehen zu lassen, dass der Aushang nicht aktuell ist.

Zusätzlich werden an günstig gelegenen Leerwohnungen **Faltschilder**, auch Maklernasen genannt, am Fenster angebracht. Diese sollen nicht nur zeigen, dass hier eine Wohnung zur Vermietung steht, da auf den Schildern auch das Logo der GLO abgedruckt ist, stellt es eine zusätzliche Werbefläche dar. Auch über die von ihr ausgewählten Standorte der angebrachten Faltschilder wird mittels der Excel-Tabelle *Maklernasen – Wohnungsübersicht* Nachweis geführt.

Die Werbewirkung der Faltschilder ist teilweise vermindert, da durch den Fenstersturz ein Teil des Schildes verdeckt werden kann. Das ist besonders ungünstig auf der linken Schildseite, da hier das GLO-Logo sehr weit in Richtung der Fensterscheibe aufgedruckt ist. Die Abbildung 4 zeigt diesen Sachverhalt.



**Abbildung 4** Außenwirkung der Faltschilder

Die Pflege der Tabellen verursacht zusätzlichen Arbeitsaufwand. Es handelt sich um einfache Excel-Tabellen, die nicht über ein Makro oder ähnliches mit einem der Softwareprogramme verbunden sind. Die Abteilungsleiterin Vertrieb wird also nicht bei Vermietung der Wohnung daran erinnert, dass die Wohnung in einer der beiden Tabellen geführt wird. So kann es zu einer weiteren Vermarktung der schon vermieteten Wohnung kommen. Das ist nicht nur ärgerlich für einen anfragenden Mietinteressenten, dem dann abgesagt werden muss, sondern es wird auch Marketingpotential vertan, das einer anderen Wohnung hätte zugutekommen können.

Wird durch die eben geschilderten oder andere Maßnahmen ein Mietinteressent für die GLO aufgetan, so hat er verschiedene Möglichkeiten in Kontakt mit der GLO zu treten. Er kann sich persönlich, telefonisch oder per E-Mail bei verschiedenen Mitarbeitern melden. Der Postweg oder das Fax wurde noch nie dafür genutzt. Es soll mit der am häufigsten genutzten Variante, der telefonischen Kontaktaufnahme, begonnen werden diese zu betrachten.

Wenn der Mietinteressent über die Vermietungshotline anruft, kann er die Abteilungsleiterin Vertrieb direkt erreichen. Sie nimmt die Interessentendaten in IVM, inklusive der gewünschten Wohnungsmerkmale auf (in Anlage 9 befindet sich ein Screenshot zur Interessentenverwaltung in IVM). Zum Abspeichern der Daten müssen mindestens die Anrede, Name, Vorname und Werbemittel, über welches er auf die GLO aufmerksam geworden ist, eingetragen werden. Über einen automatischen Suchlauf werden zu den Wohnungsmerkmalen passende freie Wohnungen angezeigt, welche den Interessenten mündlich vorgestellt werden. Auf Wunsch können die Exposés per E-Mail, Post oder Fax zugesendet werden. Je nach Gesprächsverlauf vereinbart die Abteilungsleiterin Vertrieb mit dem Mietinteressenten einen Besichtigungstermin, welchen sie in ihrem Outlookkalender zusätzlich zu IVM festhält, oder die erneute Kontaktaufnahme wird besprochen. Bei Vereinbarung einer erneuten Kontaktaufnahme trägt sie den Sachverhalt in die Aktionen zum Interessenten in IVM ein sowie die entsprechende Zeit zur automatischen Wiedervorlage. In IVM werden unter der jeweiligen vorgeschlagenen Wohnung, bzw. dem Interessenten die *Aktionen* festgehalten, damit Wohnungen nicht doppelt vorgestellt werden und der Mitarbeiter oder ein anderer den Vorgang nachvollziehen und bei Bedarf den Interessenten betreuen kann, ohne weiteren Erklärungsbedarf zu benötigen.

Besonders negativ zu bewerten sind die fehlenden Kontaktdaten. Es ist vergebener Arbeitsaufwand eine passende Wohnung für einen Mietinteressenten zu suchen, wenn keine Möglichkeit besteht, ihm das Wohnungsangebot zu unterbreiten. Ein Mietinteressent, der keine Rückantwort erhält, schließt wahrscheinlich daraus, dass die GLO entweder keine passende Wohnung anzubieten hat oder kein Interesse an ihm als Mieter hat. Einen solchen Mietinteressenten kann man damit als verlorenen Kunden ansehen. Durch das von ihm registrierte Verhalten der GLO, wird er einen negativen Eindruck vom Unternehmen zurückbehalten und an andere weiterkommunizieren.

Durch die Ortsangabe der Mietinteressenten könnte die Abteilung Organisation wichtige Schlüsse für das Marketing über ihre Zielgebiete in Erfahrung bringen. Zum einen wurde diese Möglichkeit noch nicht genutzt, zum anderen kann durch die lückenhafte Angabe diese Auswertung auch nicht genutzt werden um fundierte Aussagen zu treffen.

Mietinteressenten melden sich jedoch nicht nur telefonisch über die Vermietungshotline, sondern auch über die allgemein publizierte Unternehmenstelefonnummer 03722 / 634 60. Diese wird von der Mitarbeiterin Vertrieb am Empfang bedient. Sie verbindet den Mietinteressenten dann weiter zur Abteilungsleiterin Vertrieb. Ist die Abteilungsleiterin Vertrieb nicht am Platz, so wird die Vermietungshotline zur Mitarbeiterin Vertrieb umgeleitet. Geht dann auf einer der beiden Leitungen ein Anruf eines Mietinteressenten ein, so notiert sie die Daten des Mietinteressenten auf dem

Formular *Daten Mietinteressenten* handschriftlich. Das ausgefüllte Formular wird der Abteilungsleiterin Vertrieb übergeben, welche die Daten in IVM selbst überträgt und den Vorgang auch selbst weiter betreut. Die Daten der Mietinteressenten werden aber auch auf anderen Notizen vermerkt und dann der Abteilungsleiterin Vertrieb auf den Schreibtisch gelegt.

Nimmt ein Wohnungswirt ein Telefonat mit einem Mietinteressenten entgegen, so verbindet dieser zur Abteilungsleiterin Vertrieb, ebenso verweist er auf diese, wenn sich ein Interessent persönlich bei ihm vorstellt. Ist die Abteilungsleiterin Vertrieb nicht am Arbeitsplatz, so werden die Daten des Mietinteressenten meist aufgeschrieben und ihr der Notizzettel auf den Platz gelegt. Teilweise werden die Daten des Mietinteressenten aber auch gleich in IVM eingetragen und die Abteilungsleiterin Vertrieb ggf. auf den neu zu betreuenden Mietinteressenten hingewiesen.

Wenn es allerdings vorkommt, dass ein Wohnungswirt sich eines Mietinteressenten annimmt und diesen betreut, fällt deutlich auf, dass die Aktionen in den meisten Fällen nicht vollständig und auch nicht präzise in IVM dokumentiert werden. Das macht es der Abteilungsleiterin Vertrieb oder auch jedem anderen Mitarbeiter schwer, der den Mietinteressenten während des Vermietungsvorganges weiter betreut, den Prozess nachzuvollziehen und weiteren Handlungsbedarf zu planen. In einem solchen Fall benötigt es viel Rücksprache mit dem Wohnungswirt oder dem Mietinteressenten, was nicht nur zeitaufwendig ist, sondern auch keinen guten Eindruck auf die Organisation der GLO bei dem Mietinteressenten hinterlässt.

Bei den verschiedenen Notizen handelt es sich meist um ca. 10 x 10 cm große Blätter, die allein wegen ihrer Größe schneller abhandeln können als ein Formular in A4-Format. Da die Abteilungsleiterin Vertrieb regelmäßig Mietinteressenten in ihrem Büro berät, wirken diese Notizzettel eher unordentlich als ein Formular mit vordruckten Zeilen. Der Formularcharakter gibt außerdem Hinweise, welche Daten abgefragt werden sollen. Zum anderen ist es aber auch fraglich ob die Formulare überhaupt notwendig sind. Jeder Verwaltungsmitarbeiter hat einen PC an seinem Arbeitsplatz mit Internetzugang, über welchen er sich in IVM anmelden kann. So hat jeder Verwaltungsmitarbeiter Zugang zur Maske *Interessant anlegen* in IVM. Das direkte Anlegen eines Mietinteressenten in IVM bringt die Vorteile mit sich, dass die Interessentendaten durch Verlust des Notizzettels oder Formulars nicht abhandeln können, es nicht zu einer verzögerten Datenweitergabe kommt und alle vorgegebenen Informationen beim Erstkontakt abgefragt werden. Dem entgegen stehen zwei verschiedene Aussagen von Mitarbeitern. Die Mitarbeiterin Vertrieb schreibt die Mietinteressentendaten lieber handschriftlich auf, da sie beim Telefonieren schlecht auf der Tastatur mit tippen kann. Die Abteilungsleiterin Vertrieb sieht es nach eigener Aussage als eher positiv, dass die Kollegen nicht IVM nutzen, da sie so

die Gewissheit über eine korrekte Dateneingabe hat. Sie musste schon öfter Eingaben korrigieren, da Namen u. ä. falsch verstanden oder notiert wurden.

Mietinteressenten können aber nicht nur telefonisch, sondern auch per E-Mail mit der GLO Kontakt aufnehmen. Entweder über eine unternehmenseigene E-Mail-Adresse, über die Rubrik *Kontakt* oder dem Vermietungstool auf der Unternehmenshomepage sowie über die beiden Vermietungsportale Immobilien Scout 24 und Immonet. E-Mails von Mietinteressenten, die auf dem Outlook-E-Mail-Account der Mitarbeiterin Vertrieb eingehen, werden umgehend von ihr an die Abteilungsleiterin Vertrieb weitergeleitet. Über die Rubrik *Kontakt* auf der GLO-Webseite bei der Mitarbeiterin Vertrieb eingehende E-Mails werden allerdings fehlerhaft beim ersten Mal weitergeleitet. Nur die Visitenkarte im E-Mail-Anhang kommt bei der Abteilungsleiterin Vertrieb an. Erst der zweite Versuch wird korrekt vom Programm ausgeführt.

Die GLO-Homepage ist dahingehend sehr übersichtlich gestaltet, dass auf der Startseite sofort zu erkennen ist, wo Informationen zu den Wohngebieten oder zu leer stehenden Wohnungen zu finden sind. Auch die jeweiligen Ansprechpartner sind gut auffindbar. Allerdings sind kaum Artikel über aktuelle Vorkommnisse, Themen u. ä., bis auf die Vermietungsaktionen vorhanden.

Wenn bei der Mitarbeiterin Vertrieb von Mietinteressenten E-Mails eingehen, die neu als Mietinteressenten angelegt oder aktiviert werden müssen, stellt es eine reine Weiterleitung der Informationen dar, ohne jegliche Bearbeitung.

Software wird zur Erleichterung der Arbeit der Mitarbeiter eingesetzt. Die Software muss deshalb fehlerfrei funktionieren. Auftretende Fehler behindern den Arbeitsprozess weil der Arbeitsaufwand erhöht, der Informationsfluss verlangsamt oder verfälscht wird.

Mit den bei der Abteilungsleiterin Vertrieb eingehenden E-Mails von Mietinteressenten wird konform zum oben beschriebenen Vorgang bei Anruf von Mietinteressenten umgegangen, also Aufnahme in die Mietinteressentenkartei in IVM, suche nach passenden Wohnungen, zusenden der Exposés. Die Aktivitäten werden entweder automatisch oder manuell eingetragen und so in IVM hinterlegt.

Mietinteressenten, deren Wohnungsvorstellungen eindeutig nicht, auch nicht in naher Zukunft, bedient werden können, wie z. B. Penthousewohnungen, werden nicht in die Mietinteressentenkartei aufgenommen. Zum einen verringert sich der Arbeitsaufwand durch diese Vorgehensweise. Im engeren Sinne ist dieser Anrufer kein Mietinteressent der GLO, da er nicht zu Zielgruppe gehört. Das Wohnungsangebot der GLO und der Wohnungswunsch des Anrufers stimmen nicht überein. Es ist auch davon auszugehen dass die GLO ihr derzeitiges Wohnungsportfolio beibehält. Zum anderen gehen dem Unternehmen dadurch Informationen verloren, z. B. für das Marketing.

Da der Anrufer durch den Einsatz eines Werbemittels auf die GLO als Vermieter aufmerksam geworden ist, hat es seine Wirkung in erster Linie erfüllt, kommt bei Auswertungen aber nicht zum Tragen, da er nicht in der Datenbank vermerkt wurde.

Meist geben die Mietinteressenten einen Zeithorizont für den geplanten Umzug an. IVM schlägt automatisch in Abstimmung mit dem *frei-ab-Datum* passende Wohnungen vor. Die Funktion der automatischen Wohnungssuche stellt eine enorme Arbeitserleichterung dar. Nach Aussage der Abteilungsleiterin Vertrieb stimmen auch die von den Wohnungswirten getroffenen Einschätzungen zum Zustand der Wohnung mit den ihren überein.

Stellt sich ein Mietinteressent vor, so wird nachgefragt, ob seine Daten schon aufgenommen wurden. Wird die Frage bejaht, wird er in IVM aufgerufen und die Daten auf Vollständigkeit kontrolliert und ggf. komplettiert. Verneint er die Frage, so wird der Name eingegeben und eine interne Suche aktiviert, um sicherzustellen, dass dies zutrifft und der Interessent nicht zweimal angelegt wird, bzw. er kein unerwünschter Mieter ist.

Es hat sich gezeigt, dass weder die Nachfrage, ob die Daten schon aufgenommen wurden, noch die Prüfung im Programm, jedes Mal von den Mitarbeitern betätigt wird. Selbst wenn die programminterne Prüfung durchgeführt wird, ob ein Mietinteressent schon in der Datenbank vorhanden ist, kann er wegen Rechtschreibfehlern oder einer abgeänderte Angabe nicht gefunden werden. Unter abgeänderter Angabe ist zu verstehen, dass im einen Fall nur der Name des Mannes oder der Frau eingegeben wurde. In einem anderen Fall wurden unter Vorname beide in die Zeile eingetragen. Da das Programm nur prüft ob Vor- und Nachname in dieser Kombination schon in der Datenbank vorhanden ist, können so Dopplungen der Datensätze auftreten obwohl der Button *Interessent prüfen* genutzt wurde.

Es kommt vor, dass der Mietinteressent ohne vorherige Frage und / oder ohne internen Abgleich als Interessent in IVM aufgenommen wird. Dieses Vorgehen birgt mehrere Unannehmlichkeiten mit sich. Es kann zur Verärgerung des Mietinteressenten kommen und es wirkt unprofessionell, außerdem wird nicht frühzeitig erkannt, welche Aktivitäten zum Interessenten schon unternommen wurden, es kann zu doppelten Arbeitsaufwand kommen, was wiederum unorganisiert auf den Interessenten wirkt, und die Datenbasis von IVM wird verfälscht, was Auswirkungen auf darauf basierende Auswertungen hat.

Während ein Mietinteressent den Vermietungsprozess durchläuft, wird er unter *Aktionen* in IVM u. a. auch die Funktion *Wiedervorlage* genutzt. Erscheint der Mietinteressent in der Wiedervorlage in IVM, so wird umgehend Kontakt aufgenommen, das weitere Vorgehen abgesprochen und unter *Aktionen* festgehalten. Wurde vereinbart, dass sich der Interessent meldet und dies geschieht innerhalb einiger Tage nicht, so

ergreift die Abteilungsleiterin Vertrieb die Initiative und kontaktiert den Mietinteressenten. Stellt sich heraus, dass der Mietinteressent keine weiteren Wohnungsangebote wünscht, wird der passende Grund dafür ausgewählt unter *Ablehnungsgründe – durch den Interessenten* in IVM. Er ist jetzt in der Datenbank als inaktiv gespeichert und erscheint nicht mehr in der Wiedervorlage.

Zum Vermietungsprozess gehört auch das Durchführen von Wohnungsbesichtigungen. Besichtigungstermine können sehr flexibel an jedem Wochentag vereinbart werden. Natürlich wird von der Abteilungsleiterin Vertrieb versucht die Termine in ihre reguläre Arbeitszeit zu legen. Ist dies nicht möglich, wird auf Zeiten am Wochenende oder wochentags am Abend ausgewichen. Die Abteilungsleiterin Vertrieb bereitet sich auf den Termin vor, indem sie die Daten der Wohnung und des Interessenten nochmals in IVM aufruft. Falls der Interessent das Wohnungsexposé noch nicht erhalten hat, so druckt sie dieses farbig aus um es ihm vor Ort zu übergeben. Sind Wohnungsmängel oder andere, die Wohnung betreffende Maßnahmen in der Detailansicht in IVM vermerkt, erkundigt sie sich ggf. beim zuständigen Wohnungswirt über diese. Falls kein Bauschloss in der Wohnung eingebaut wurde, entleiht sie die Schlüssel für die zu besichtigende Wohnung bei der Mitarbeiterin Vertrieb. Der Schlüsselverleih wird in die Schlüsselliste eingetragen und quittiert, ebenso die spätere Rückgabe. Werden mehrere Wohnungen besichtigt, so geschieht dies für jede einzelne Wohnung.

Zum Besichtigungstermin erhält der Mietinteressent ggf. das mitgebrachte Wohnungsexposé. Es wird die Wohnung, die zugehörigen Räume und Gemeinschaftsräume besichtigt und für den Interessenten nützliche Informationen zu Wohnung, Haus, Umgebung u. ä. vermittelt. Wichtige im Gespräch mit dem Interessenten gewonnene Informationen werden dem Mietinteressenten nach der Besichtigung in IVM hinterlegt. Nach der Entscheidung des Mietinteressenten, für oder gegen die gezeigte Wohnung, wird das weitere Vorgehen besprochen, bei Ablehnung z. B. ob weitere Wohnungsvorschläge erwünscht sind. Der Ablehnungsgrund wird für jede Wohnung hinterlegt.

Bei der Exposéübergabe vor Ort wird nur das Blatt ohne Hülle oder Mappe übergeben. Die Unterlagen sind so nicht geschützt vor Flecken oder Falten, sie sehen schnell unordentlich aus und können sogar unleserlich werden. Mit einer Schutzhülle wäre sichergestellt, dass die Unterlagen in einem einwandfreien Zustand bleiben, bis sich der Mietinteressent zu Hause den Unterlagen widmet.

Durch das Einpflegen der Ablehnungsgründe zur angebotenen Wohnung entsteht eine Datenbasis, welche eine wichtige Informationsgrundlage für die Organisation, das Controlling und die Wohnungswirtschaft bilden soll, um Strategien zu entwickeln bezüglich der Bestandsentwicklung und des Marketings zu. Z. Z. liegen diese Infor-

mationen aber Brach, da die möglichen Auswertungen nicht genutzt werden. Es ist im Unternehmen auch keine detaillierte Strategie zur Entwicklung des Wohnungsbestandes oder für das Marketing vorhanden, in welche diese Informationen einfließen könnten. Außerdem sind die zur Wahl stehenden Ablehnungsgründe zur Wohnung eher unpräzise und lassen bei einer Auswertung der Gründe kaum Schlüsse zu, bzw. konkreter Handlungsbedarf erkennen. Beispielsweise ergibt die Auswertung *Ablehnung Wohnungsangebot*, dass 32,51 %<sup>39</sup> wegen der *Ausstattung* abgewiesen wurden. Es können zwar die Wohnungen dazu aufgerufen werden, welche in einer Liste erscheinen, doch lässt sich dadurch keine Handlungsempfehlung ableiten, z. B. dass bei Umbaumaßnahmen vermehrt Bäder mit Dusche statt Badewannen ausgestattet werden sollten.

Wenn zum Objekt, bzw. dem Wohngebiet Pkw-Stellplätze gehören, wird die Anmietung eines solchen dem Mietinteressenten ebenfalls mit angeboten. Da die Stellplätze, bis auf ein Wohngebiet, noch nicht in IVM gepflegt sind, trifft die Abteilungsleiterin Vertrieb nur unter Rücksprache mit dem zuständigen Wohnungswirt eine Aussage über freie Stellplätze.

Wegen freier Stellplätze Rücksprache mit dem Wohnungswirt zu halten, ist im Normalfall nicht nötig, da in wowi c/s alle Stellplätze abgerufen werden können, mit Informationen über die Vermietung. So kann die Abteilungsleiterin Vertrieb durch Nutzung dieses Programmes erkennen, ob zum gewünschten Objekt freie Stellplätze vorhanden sind. Da sie aber wenig mit wowi c/s arbeitet, ist sie mit dessen Funktionen demzufolge auch kaum vertraut. Außerdem sind die vorhandenen Module in wowi c/s eher für die Verwaltung entwickelt worden und die Handhabung für Vermietungszwecke eher umständlich. In die Vermietungssoftware IVM wurden schon Tiefgaragenstellplätze eines Wohngebietes zur besseren Vermietung eingestellt, nach diesem Prinzip sollen auch nach und nach erst die anderen Tiefgaragenstellplätze und dann die restlichen Stellplätze folgen. Wegen Personalmangel und vorzunehmenden Einstellungsänderungen konnte dem aber noch nicht nachgekommen werden. Die Einstellungsänderungen wurden nach einer mehrmonatigen Bearbeitungszeit vorgenommen, womit die Grundvoraussetzung geschaffen wurde.

Nach der Besichtigungen oder anderen Aktivitäten hat sich der Mietinteressent nun entschlossen bei der GLO zu mieten. Ihm wird dann als erstes eine *Mieterselbstauskunft* zum Ausfüllen übergeben. Nach Rückgabe des Formulars wird die Adresse mit der auf dem Personalausweis verglichen. das Formular wird dann weitergeleitet an den Abteilungsleiter Wohnungswirtschaft, der über den Mietinteressenten die Schufa-Auskunft per Internet einholt. Wenn mehrere Mietinteressenten Vertragspartner werden sollen, wird die Schufa-Auskunft für jeden abgerufen. Je nach Sachlage wer-

---

<sup>39</sup> Stand 18.08.2011

den vom Abteilungsleiter Wohnungswirtschaft weitere Erkundigungen über den Mietinteressenten eingeholt. Durch den Umstand, dass er über weitreichende Kontakte zu anderen Ämtern und Personen verfügt, besteht diese Möglichkeit. Wenn er dadurch zu dem Entschluss gelangt, der Mietinteressent sollte abgewiesen werden, so teilt er dies und die Gründe dafür der Abteilungsleiterin Vertrieb durch eine handschriftliche Notiz zu den Unterlagen des Mietinteressenten als Handlungsempfehlung mit. Endgültige Entscheidung, ob der Mietinteressent als Mieter zugelassen wird, trifft jedoch die Abteilungsleiterin Vertrieb. In nicht eindeutigen Fällen trifft sie diese Entscheidung aber in Zusammenarbeit mit der Abteilung Wohnungswirtschaft.

Das Formular *Mieterselbstauskunft* wurde nach einer Recherche in der Ordnerstruktur bei der Abteilungsleiterin Vertrieb im PDF-Format und bei der Mitarbeiterin Vertrieb als veraltetes Word-Dokument gefunden. Formulare werden aus speziellem Anlass überarbeitet. Aus diesem Grund sollten die alten Vorlagen auch nicht mehr genutzt werden. Ist durch Benennung oder Speicherort der Vorlage nicht ersichtlich, ob diese dem aktuellen Stand entspricht, kann es geschehen, dass weiterhin die veralteten Unterlagen in Umlauf gebracht werden. Je nach Anlass der Aktualisierung ergeben sich dann Nachteile für das Unternehmen.

Zwar werden die Adressen auf der *Mieterselbstauskunft* mit denen auf dem Personalausweis des Mietinteressenten verglichen. Eine anderen für das Unternehmen wichtige Aussage, das Einkommen, wird jedoch nicht nachgeprüft. Auch die Schufa-Auskunft lässt nur sehr bedingt Schlüsse über die Zahlungsmoral des Mietinteressenten zu, da nicht jeder Gläubiger seine unbezahlten Forderungen der Schufa meldet.

Das Weiterleiten der *Mieterselbstauskunft* von der Abteilungsleiterin Vertrieb zum Abteilungsleiter Wohnungswirtschaft und wieder zurück erscheint als Umweg der Informationsbeschaffung. Das Abrufen der *Mieterselbstauskunft* erfordert keine weitere Qualifikation. Die weitreichenderen Kontakte des Abteilungsleiters Wohnungswirtschaft, die er ggf. auch für die Informationsbeschaffung über einen Mietinteressenten einsetzt, befürworten allerdings den Ist-Ablauf, denn hier steht die Menge der möglichen zu generierenden Informationen im Vordergrund.

Obwohl nur der Abteilungsleiter Wohnungswirtschaft regulär mit der Schufa als Dienstleister in Kontakt tritt, werden die Rechnungen von der Abteilungsleiterin Organisation als sachlich richtig in wowi c/s gekennzeichnet und zur Zahlung freigegeben.

Falls noch Veränderungen an der Wohnung vorgenommen werden müssen, so werden diese mit dem Mietinteressenten besprochen. Dabei kann es sich um Umbaumaßnahmen, den Einbau neuer Keramik, neuer Türen, neuer Fliesen, eines neuen Fußbodens, neuer Tapete und / oder Anstrich handeln. Dafür nötige Materialmuster

befinden sich in den Geschäftsräumen der GLO. Von den Mustern ist jeweils nur ein Satz vorhanden. Es kam schon vor, dass der Mietinteressent zum Termin für die Auswahl der Innenausstattung kam, die Abteilungsleiterin Vertrieb diesen aber vertrösten musste, da der Bauleiter mit den Mustern außer Haus war. Die Auswahl an Mustern ohne Aufpreis ist teilweise sehr beschränkt. Es gibt z. B. für den Fußbodenbelag nur ein grau marmoriertes Dekor, das meist für die Küche genutzt wird, und drei Holzdekore in verschiedenen Farbnuancen.

Es ist nicht vertretbar, dass Kunden zu einem Termin in die Geschäftsräume gebeten und dann getröstet werden. Das macht einen enorm schlechten, unorganisierten Eindruck. Zudem sollte die mögliche Standardauswahl an Ausstattungsteilen den allgemeinen Geschmack und Bedarf abdecken. In Küchen wird zumeist marmoriertes Belag verlegt. Grau marmoriertes Bodenbelag passt allerdings meist nicht zu allen Küchenmöbeln.

Je nach Zustand der Wohnung und ausgesuchten Muster wird der Mietinteressent über damit verbundene Mehrkosten für ihn und die voraussichtliche Dauer der Arbeiten informiert. Gerade bei umfassenden Umbau- und / oder Sanierungsmaßnahmen wird der Wohnungswirt in die Entscheidungsfindung einbezogen, teilweise auch in das Gespräch mit dem Mietinteressenten. Bei kleineren Maßnahmen muss die Abteilungsleiterin Vertrieb ebenfalls intensive Rücksprache mit den Wohnungswirten halten, da diese über das betreffende Budget verfügen, die Kosten kennen und die Handwerker beauftragen. Der Informationsrückfluss kann sich dabei über mehrere Tage hinziehen. Es kommt auch zu Meinungsverschiedenheiten über nötige, vorzunehmende Arbeiten zwischen der Abteilungsleiterin Vertrieb und den Wohnungswirten, die den Entscheidungsprozess hinauszögern.

Die Kompetenz über die Entscheidungsgewalt für notwendige Arbeiten in leer stehenden, bzw. zu vermietenden Wohnungen ist nicht klar geregelt. Durch die unterschiedliche Interessenlage, die Abteilungsleiterin will möglichst viele Wohnungen vermieten und der Wohnungswirt will pro Wohnung möglichst wenig Budget für die Wiedervermietung investieren, entsteht immer wieder Konfliktpotential und eine Einigung über zu erledigende Arbeiten kann langwierig sein. Will ein Mietinteressent schnell anmieten und dauert die Entscheidungsphase zu lange, springt er ab und die Wohnung steht weiter leer. Es wirkt auf Mietinteressenten, nach deren Aussage, sehr unorganisiert, wenn die Abteilungsleiterin Vertrieb im Gespräch mit dem Mietinteressenten keine klaren Aussagen treffen kann über Möglichkeiten der Innenausstattung und deren Kosten für den Mietinteressenten.

Wenn der Mietinteressent Wände farbig gestrichen haben möchte und dies von der GLO ausgeführt werden soll, wird ein Termin mit dem unternehmenseigenen Malermeister zur Beratung vor Ort empfohlen. Die Abteilungsleiterin Vertrieb informiert den

Malermeister über den Namen des Mietinteressenten, dessen Telefonnummer und um welche Wohnung es sich handelt. Der Malermeister ruft den Mietinteressenten selbst an, um den Termin zu vereinbaren. Am Tag des Termins entleiht er, wie zuvor schon einmal beschrieben<sup>40</sup> ggf. die Schlüssel bei der Mitarbeiterin Vertrieb. Zur Farbauswahl für die Wände nutzt er einen Farbfächer des verwendeten Farbenherstellers. Durch seine jahrelange Erfahrung und Fachkenntnisse berät er die Mietinteressenten in ihrer Farbauswahl. Wurde die Wahl getroffen, vermerkt er die Farbnummer in seinen Unterlagen und gibt sie an die Abteilungsleiterin Vertrieb für die Vollständigkeit der Unterlagen (Formular *Vorbereitung Mietvertrag*) weiter.

Auch die fachmännische Beratung des Mietinteressenten ist in das Informationsmanagement mit einzuordnen. Es werden dabei Informationen über farbliche Gestaltungsmöglichkeiten vom Malermeister an den Mietinteressenten vermittelt. Und auch der Rückfluss der Informationen über die gewählte Farbgestaltung geht vom Mietinteressenten über den Malermeister und der Abteilungsleiterin Vertrieb.

Die Vertragsbestandteile, wie Mietbindung und Zustand bei Abnahme nach der Wohnungskündigung, werden von der Abteilungsleiterin Vertrieb dem Mietinteressenten erläutert, ebenso die Vorzüge, wenn man bei der GLO mietet, wie die Daueraktionen *Mieter werben Mieter*. Dabei werden alle getroffenen Vereinbarungen im Formular *Vorbereitung Mietvertrag* festgehalten und vom Mietinteressenten unterschrieben. Außerdem wird ein Termin für die Mietvertragsunterzeichnung vereinbart, welcher in IVM sowie im Outlookkalender der Abteilungsleiterin Vertrieb eingetragen und zu welchem der zuständige Wohnungswirt über Outlook eingeladen wird.

Der Wohnungswirt erhält von der Abteilungsleiterin Vertrieb das ausgefüllte Formular *Vorbereitung Mietvertrag* und die Schufa-Auskunft. Mit den enthaltenen Informationen füllt er unter *Stammdaten allgemein – Adressverwaltung* die Maske *Adressstamm* aus, indem er eine neue Adresse erfasst. Nach dem Speichern weist das Programm dem neuen Mieter automatisch eine Adressnummer zu, die er auf seiner Arbeitshilfe notiert. Anschließend ruft er unter *Mietenbuchhaltung-Mietvertrag* zur entsprechenden Wohnung den Mietvertrag für den Leerstand auf und beendet diesen. Nun kann für diese Wohnung mit der Adressnummer des zukünftigen Mieters der neue Mietvertrag lückenlos anschließend angelegt werden. Wenn mehrere Mieter den Mietvertrag abschließen, legt der Wohnungswirt ebenfalls die oder den anderen Mieter im *Adressstamm* an. Dessen Adressnummer wird dann unter *Vertragspartner* beim Mietvertrag anlegen eingetragen. Auch die anderen Masken für *Sollstellung*, *Kautions* und *Weitere Daten* werden entsprechend den vorhandenen Informationen ausgefüllt. Hat der Wohnungswirt alle Informationen in wowi c/s eingegeben und gespeichert, druckt er den Mietvertrag in zweifacher Ausführung aus. Dabei öffnet sich

---

<sup>40</sup> siehe S. 22

ein Fenster um die Wordvorlage für den Mietvertrag herauszusuchen, denn für den Wohnungsmietvertrag gibt es verschiedene Vorlagevarianten, je nachdem ob mit dem Mieter eine Kautions-, Lastschriftverfahren oder Überweisung vereinbart wurde.

Wird zur Wohnung ein Stellplatz angemietet, wird in wowi c/s ein separater Mietvertrag wie zuvor beschrieben angelegt, da Stellplätze ebenfalls wie Wohnungen vom Programm gehandhabt werden. Allerdings wird dieser Vertrag nicht ausgedruckt, sondern der Wohnungsmietvertrag und der Stellplatzmietvertrag werden zu einem Mietvertrag zusammengefasst. In der Vorlage des Wohnungsmietvertrages fügt der Wohnungswirt dazu die Daten zum Stellplatz per Hand ein und druckt ihn anschließend aus.

Unter *Mietenbuchhaltung - Verteiler* wird die Anzahl der Personen ab Einzugsmonat geändert auf einen Zeitraum von 25 Jahren. Dieser lange Zeitraum wird gewählt, damit sich bei Ablauf die Personenzahl nicht automatisch auf null setzt und so unbemerkt die Abrechnungs- und Meldedaten verfälscht. Beim Bearbeiten des Verteilers für den neuen Mietvertrag besteht die Möglichkeit den Verteiler für den Leerstand zu korrigieren, falls vergessen wurde den Verteiler für die Zeit des Leerstandes auf null zu setzen.

Wenn von der GLO mietfreie Zeit gewährt worden ist, ist es wichtig dies in der Maske Sollstellung bei Eingabe der Kaltmiete zu beachten, indem für die mietfreie Zeit für die Kaltmiete die Sollart *1000 Mietnachlass der GLO gewählt* wird. Der Grund liegt in der Arbeitserleichterung für die Buchhaltung zur Ermittlung der Ertragswertberichtigung. Wird die *Sollart 1000* nicht eingetragen, sondern die *Sollart 1007 Neubezug* (wird genutzt wenn ein Mieterwechsel stattfindet) gewählt, der Zeitraum für die mietfreie Zeit angegeben und den Wert der sollzustellenden Kaltmiete auf 0,00 € gesetzt, wird der eigentliche Mietzins weder auf das Konto Sollmiete noch auf das Konto Ertragswertberichtigung gebucht. Dies hat Auswirkungen auf verschiedene interne und externe Auswertungen.

Innerhalb von drei Tagen laut Dienstanweisung 14 muss der Wohnungswirt die vorbereiteten Mietverträge inkl. Anlagen der Abteilungsleiterin Vertrieb übergeben. Zum Termin der Mietvertragsunterzeichnung geht die Abteilungsleiterin Vertrieb den Mietvertrag mit den Mietinteressenten durch und lässt die Exemplare unterschreiben. Anschließend ruft sie den zuständigen Wohnungswirt dazu. Dieser wird als neuer Ansprechpartner vorgestellt und unterschreibt als zweiter die Wohnungsmietverträge. Der neue Mieter bekommt eine Mappe mit dem Mietvertrag inkl. Anlagen, Visitenkarte des zuständigen Wohnungswirtes und diverse Werbegeschenke überreicht. Außerdem wird noch ein Termin zwischen dem neuen Mieter und dem zuständigen Wohnungswirt für die Wohnungsübergabe vereinbart. Diesen trägt sich der Wohnungswirt in seinen Outlookkalender ein.

Es kommt vor, dass die Mietverträge nicht innerhalb der vorgegebenen Frist vom Wohnungswirt ausgefertigt und der Abteilungsleiterin Vertrieb übergeben werden. Zum einen liegt das an einer falschen Eigenorganisation des Wohnungswirtes bezüglich seiner Zeiteinteilung. Zum anderen kam dies vor, wenn in der Wohnung noch Arbeiten vorzunehmen waren und der Wohnungswirt den Tag der Fertigstellung nicht einschätzen konnte. Mehrere Gründe können dafür verantwortlich sein: er hat noch keine Zeit gefunden den Handwerker zu kontaktieren, er hat noch keinen Handwerker erreichen können oder er hat noch keine verbindliche Zusage über das Fertigstellungsdatum vom Handwerker. Bei ersterem ist eine mangelhafte Eigenorganisation die Ursache. Die beiden letzteren Möglichkeiten sind ebenfalls nicht als Entschuldigung akzeptabel. Ein Handwerker sollte binnen drei Tagen erreichbar sein und auch Auskunft darüber geben können in welchem zeitlichen Rahmen er die angebotene Arbeit übernehmen kann.

Die Abteilungsleiterin Vertrieb legt kein Informationsmaterial zur Dauervermietungsaktion *Mieter werben Mieter* bei. Durch die Vielzahl der Informationen, die im Laufe des Mietvertragsabschluss auf den neuen Mieter eingedrungen sind, kann es geschehen, dass einzelne Informationen in den Hintergrund rücken und vergessen werden. Deshalb werden wichtige Informationen immer auch in schriftlicher Form den Mieter übergeben. Für die Dauervermietungsaktion *Mieter werben Mieter* ist das bisher allerdings noch nicht erfolgt.

Wird der Termin zur Mietvertragsunterzeichnung am späten Nachmittag oder Abend vereinbart, ist der zuständige Wohnungswirt oftmals nicht mehr greifbar. Dadurch kann er auch nicht persönlich vorgestellt werden. Der Mieter kann nur auf den Wechsel des Ansprechpartners hingewiesen werden. Laut Auskunft der Abteilungsleiterin Vertrieb kommt es in solchen Fällen vermehrt vor, dass sich der Mieter bei Problemen mit der Wohnung oder anderen Fragen weiterhin an sie, anstatt an seinen Wohnungswirt wendet. Auch kann der Mietvertrag nicht sofort geschlossen und dem Mieter mitgegeben werden. Erst nachdem der Wohnungswirt den Mietvertrag unterschrieben hat, wird ein Exemplar per Post dem neuen Mieter zugesendet. Seltener wird ein neuer Termin zum Abholen des Mietvertrages verabredet, um den Aufwand für den Mieter gering zu halten. Kann oder soll kein Termin für die Mietvertragsunterzeichnung vereinbart werden, werden beide Exemplare des nicht unterschriebenen Mietvertrages inkl. Anlagen dem Mietinteressenten zugesandt, welche er unterschrieben zurückschickt. Erst danach unterschreibt der zuständige Wohnungswirt.

Ein von beiden Vertragsparteien unterschriebenes Mietvertragsexemplar wird an den Mieter zurückgesendet. Das zweite Exemplar scannt die Abteilungsleiterin Vertrieb ein und speichert es unter *All - Ordnerstruktur nach WE HNR WNR* ab. Anschließend erhält es der zuständige Wohnungswirt zur Ablage in der Mieterakte.

Der Versand dieser wichtigen Dokumente erfolgt mit der Deutschen Post, das ist zwar teurer als mit der CityPost, die Abteilungsleiterin Vertrieb ist aber nicht von der Zuverlässigkeit und Schnelligkeit der CityPost überzeugt. Zum anderen sieht sie es als nicht angemessen an Mietinteressenten, welche eine weite Anfahrt haben, zu einem erneuten Termin einzuladen. Die Wohnungswirte sehen den Versand von Mietverträgen allgemein eher kritisch, da solche wichtigen Dokumente ihrer Meinung nach nicht verschickt, sondern nur vor Ort unter Aufsicht vom Mietinteressenten unterschrieben werden sollten. Der Mietinteressent könnte ansonsten vielleicht unbemerkt Mietvertragsinhalte ändern. Ein solcher Fall wurde aber noch nicht registriert.

Konnte, aus welchen Gründen auch immer, zur Mietvertragsunterzeichnung kein Termin für die Wohnungsübergabe vereinbart werden, ruft der Wohnungswirt den Mieter an und holt dies nach. Gewöhnlich wird der Termin ca. zwei Wochen vor Mietvertragsbeginn gelegt. Der Wohnungswirt trägt ihn in seinen Outlookkalender ein.

Wurde in der Zeit des Leerstands der Wohnung das Wohnungsschloss durch ein Bauschloss gewechselt, nimmt der Wohnungswirt wieder den Wechsel der Schlösser vor. Für die **Wohnungsübergabe** lässt sich der Wohnungswirt alle Schlüssel der Wohnung von der Mitarbeiterin Vertrieb aushändigen. Außerdem füllt er das Wohnungsübergabeprotokoll so weit wie möglich im Vorhinein aus und druckt dieses dann aus. Teilweise fährt er vor dem Termin zur Wohnung um die verschiedenen Verbrauchszähler abzulesen, ansonsten liest er die Zählerstände mit dem Mieter zusammen ab und trägt sie erst dann ins Übergabeprotokoll ein. Die Wohnung wird nach Mängeln durchgesehen, welche im Protokoll festgehalten werden. Eventuelle Vereinbarungen über deren Beseitigung werden ebenfalls vermerkt. Dann kommt es zur Schlüsselübergabe und zur beiderseitigen Unterschrift des Übergabeprotokolls. Dieses kopiert der Wohnungswirt. Die Kopie lässt er dem neuen Mieter zukommen, das Original wird zur Mieterakte abgelegt. Falls noch Arbeiten zur Beseitigung von Mängeln an der Wohnung vorzunehmen sind, veranlasst er diese. Sein Vorgehen wird am Ende dieses Kapitels beschrieben<sup>41</sup>.

Das Vorbereiten des Übergabeprotokolls vor dem eigentlichen Termin durch den Wohnungswirt erscheint sinnvoll. Der neue Mieter erkennt dadurch, dass sich der Wohnungswirt auf die Übergabe vorbereitet hat. Zum Ausfüllen des Übergabeprotokolls musste er sich erneut mit den Daten der Wohnung und des neuen Mieters beschäftigen. Dadurch muss vor Ort weniger handschriftlich eingetragen werden, was Zeit spart und dem Erscheinungsbild des Protokolls zugutekommt. Das Hinfahren zur Wohnung zum alleinigen Zweck der Ablesung der Zählerstände erscheint wiederum als weniger zielführend. Zwar werden sich die Zählerstände von einem Tag auf den anderen bei einer leer stehenden Wohnung kaum ändern, wo-

---

<sup>41</sup> siehe S. 40

durch die Informationen als weiterhin korrekt anzusehen sind. Doch sollte am Tag der Übergabe dem neuen Mieter die Möglichkeit eingeräumt werden diese Werte auf ihre Richtigkeit zu überprüfen. Es werden dadurch wieder alle notwendigen Zähler abgelesen, im schlechtesten Fall stellt sich dabei heraus, dass die vorgetragenen Werte nicht mit dem aktuellen übereinstimmen. Die Arbeitsweise des Wohnungswirtes gerät dadurch in ein schlechtes Licht. Anders ist der Vorgang zu bewerten, wenn die Wohnung zusätzlich im Hinblick vorhandener Mängel besichtigt wird, um diese bis zur Übergabe noch kurzfristig beseitigen zu können. Eine Wohnung im tadellosen Zustand zu übergeben, ohne Mängel, macht nicht nur einen guten Eindruck auf den neuen Mieter, der Prozess inkl. des Informationsprozesses wird dadurch auch verkürzt und vereinfacht.

Wie bereits beschrieben, werden bei einer etwaigen Vorbesichtigung die noch durchzuführenden Arbeiten zur Herstellung der Wiedervermietbarkeit festgestellt und besprochen, welche vom Mieter zu erledigen sind. Teilweise wird angeboten die Arbeiten von einer Fachfirma durchführen zu lassen, mit oder ohne Kostenbeteiligung der GLO. Gleiches Vorgehen kann übertragen werden, wenn Mängel bei der Abnahme vorhanden sind. Der Wohnungswirt genießt hier einen weiten Ermessensspielraum. Es ist ihm dabei überlassen, ob er eine Vorbesichtigung vereinbart, welche Arbeiten er zur Wiedervermietung als notwendig ansieht und in welchem Ausmaß er versucht diese auf den Mieter übertragen. Er kann vorschlagen die Arbeiten von einer Fachfirma ausführen zu lassen, in wie weit er eine Kostenbeteiligung von der GLO aus vorschlägt und bei verschiedenen Ausführungsvarianten der Arbeiten, für welche sich der Wohnungswirt entscheidet. Zur besseren Verdeutlichung folgen zwei Situationsbeispiele:

1. Im Unternehmen werden je nach Abschlusszeitpunkt des Mietvertrages zwischen Alt-, bzw. DDR-Mietverträgen und Mietverträge ab 03.10.1990 unterschieden. Der Unterschied liegt hier in der Wirkung der Schönheitsreparaturen-, bzw. der Endrenovierungsklausel. Bei einem DDR-Mietvertrag muss die Wohnung nach heutiger Rechtsprechung lediglich besenrein übergeben werden. Je nach Sachverhalt und Wohnungswirt versucht dieser aber mit dem Mieter zu verhandeln und ihn zu überzeugen, Arbeiten zu übernehmen, die er rein rechtlich gesehen nicht leisten muss, wie das Ablösen der alten Tapete. Solche Vereinbarungen stellen eine Kostensparnis für das Unternehmen dar. Da der Mieter aber durch die Medien über die diesbezügliche Rechtslage aufgeklärt wurde, sind sie sich ihrer Position bewusst und der Wohnungswirt muss mit viel Feingefühl vorgehen um sein Ziel zu erreichen, wenig Instandhaltungskosten für die GLO und gleichzeitig einen positiven Eindruck beim Mieter zu hinterlassen.

2. Wenn z. B. Türen abgenutzt sind, gibt es die Möglichkeit diese zu ersetzen, was ca. 100,00 € bis 120,00 € kostet, ungefähr zehn Jahre hält und bei Beschädigung

vom Mieter beim Auszug zu ersetzen ist oder sie neu beziehen zu lassen, was ca. 60,00 € bis 80,00 € kostet, teilweise nach zwei oder drei Jahren wiederholt werden müsste und die Regelung über die Kostenübernahme bei Auszug dafür oft Streit zwischen den Parteien verursacht.<sup>42</sup> Je nach Wohnungswirt wird eine der beiden Varianten favorisiert.

Werden durch die GLO Arbeiten an der Wohnung beauftragt, muss ein bestimmter Prozessablauf eingehalten werden. Wegen personeller Engpässe im Unternehmen wurde noch keine Dienstanweisung für den Instandhaltungs- / Instandsetzungsprozess erstellt. Bei einer umfassenden Wohnungssanierung muss der Wohnungswirt die Excel-Tabelle *Antrag Wohnungssanierung* ausfüllen. Über die monatliche Sollkaltmiete und den Kosten der einzelnen Gewerke wird die Amortisationsdauer angegeben. Liegt diese unter 15 Jahren liegt die Entscheidung über die Durchführung der Wohnungssanierung beim Wohnungswirt. Die Kompetenz zur Annahme des Antrags abhängig von der Amortisationsdauer ist auf dem Antrag angegeben.

Je nachdem ob voraussichtlich 300,00 € Auftragskosten überstiegen werden, Maler- und Fußbodenlegearbeiten oder andere Arbeiten, wie Klempner- oder Elektroarbeiten, zu erledigen sind, ist der Prozessablauf abgewandelt.

Bei Arbeiten, die extern zu vergeben sind und deren Kosten auf weniger als 300,00 € geschätzt werden, reicht eine telefonische Beauftragung des Handwerkers aus.

Handelt es sich um Maler- oder Fußbodenlegearbeiten legt der Wohnungswirt in wowi c/s unter *Instandhaltung - Projekt* ein neues Projekt für die betreffende Wohnung an. Über dieses Projekt löst er dann die Einzelaufträge für die verschiedenen Gewerke aus. Der ausgefüllte Einzelauftrag wird anschließend ausgedruckt. Dazu öffnet sich ein Fenster zur Auswahl der Wordvorlage. Je nachdem ob es sich um einen GLO-Maler- oder einen GLO-Reparaturauftrag handelt, wird die passende Vorlage ausgewählt. Die beiden GLO-Aufträge unterscheiden sich nur im Rahmen des Arbeitsumfangs. Ist dieser eher als gering einzuschätzen, also nicht mehr als ca. 15 Stunden, handelt es sich um einen GLO-Reparaturauftrag. Bei größerem Aufwand muss ein GLO-Malerauftrag ausgelöst werden.<sup>43</sup>

Der ausgedruckte GLO-Auftrag wird vom Wohnungswirt unterschrieben und der Leiterin Service übergeben. Der Malermeister kommt regelmäßig in die Geschäftsstelle der GLO um bei der Leiterin Service die aufgelaufenen GLO-Aufträge zu prüfen. Er hält evtl. Rücksprachen mit dem betreffenden Wohnungswirt, um dann zu entscheiden, ob der GLO-Auftrag angenommen und damit von den unternehmenseigenen Malern übernommen oder abgelehnt und fremdvergeben wird. Teilweise hat der

---

<sup>42</sup> Angaben vom Bauleiter

<sup>43</sup> nach Aussage des Malermeisters

Wohnungswirt schon bei der Erstellung des Auftrages Rücksprache dazu mit dem Malermeister gehalten.

Je nachdem, ob der GLO-Auftrag angenommen oder abgelehnt wird, wird das Kreuz unter an der passenden Stelle auf dem GLO-Auftrag gesetzt, die Leiterin Service unterschreibt und kopiert den Auftrag. Das Original wird dem Wohnungswirt zurückgegeben. Die Kopie wird im Ringordner *Aufträge Service* abgelegt, wobei die Auftragsnummer vorne im Register vermerkt wird und die Registernummer auf dem Auftrag. Zusätzlich hält die Leiterin Service im Register fest, ob es sich um Maler- oder Fußbodenlegearbeiten handelt, ob der Auftrag angenommen oder abgelehnt wurde und das Erledigungsdatum. Wurde der GLO-Auftrag angenommen, erhält der Malermeister für seine Unterlagen eine zusätzliche Auftragskopie.

Nach der Erledigung des GLO-Auftrages, wird der Wohnungswirt über die Fertigstellung informiert. Er nimmt dann die Wohnung ab. Sind noch Mängel vorhanden, weist der Wohnungswirt den Maler darauf hin, welcher diese dann beseitigt. Für die Wohnungsabnahme unterschreiben der Malermeister und der Wohnungswirt auf dem Originalauftrag, welcher dann an die Leiterin Service weitergeleitet wird.

Die GLO-Maleraufträge werden für die Lohnbuchhaltung zurückgehalten, da pro erledigten GLO-Malerauftrag eine Prämienzahlung für den ausführenden Maler ausgeschüttet wird. Die Originale der erledigten GLO-Aufträge werden anschließend in den Ringordner *Aufträge Service* abgelegt und die Erledigung im Register vermerkt.

GLO-Reparaturaufträge werden gleich nach der Erledigung im Ringordner *Aufträge Service* abgelegt und im Register vermerkt, da hierauf keine Prämien gezahlt werden.

Der Malermeister übergibt der Leiterin Service auch eingegangene Lieferscheine, die sie im Ringordner *Rechnungen Lieferscheine Service* ablegt. Wenn die Rechnungen für Malermaterial der Leiterin Service übergeben werden, gleicht sie die einzelnen Posten mit den Lieferscheinen ab. Zusätzlich prüft der Malermeister die Rechnungen auf sachliche Richtigkeit und gibt sie durch seine Unterschrift frei. Die Rechnungsbearbeitung in wowi c/s übernimmt allerdings die Leiterin Service.

Auf den erledigten GLO-Aufträgen werden vom Malermeister nachträglich die Kosten für das Malermaterial eingetragen. Der Auftrag wird kopiert und zur internen Leistungsverrechnung der Mitarbeiterin Vertrieb zur Rechnungseröffnung übergeben.

Wurde ein GLO-Auftrag abgelehnt, wird vom Wohnungswirt ein neuer Auftrag über die Arbeiten erstellt, bzw. vorzugsweise der alte Auftrag überschrieben und extern vergeben. Die einzelnen Wohnungswirte beauftragen in der Regel immer die gleichen Unternehmen. So kommt es, dass je nach Gewerk ein oder zwei Handwerks-

firmen regelmäßig beauftragt werden. In Zeiten von Engpässen, wie etwa bei Urlaub, Krankheit oder sehr vielen Aufträgen, kann es zu langen Durchlaufzeiten kommen, die teilweise weit über den anfangs eingeschätzten liegen. Es kam auch schon vor, dass von der Abteilungsleiterin angewiesenen Arbeiten von den Wohnungswirten abgelehnt wurden, weil die angestammte Handwerksfirma keine weiteren Aufträge annehmen konnte.

Die Maler erhalten pro erledigten GLO-Malerauftrag eine Prämie. Da sich im Jahr 2011 die Anzahl der GLO-Reparaturaufträge im Vergleich zu den letzten Jahren verdoppelt hat und deshalb weniger GLO-Maleraufträge intern bearbeitet werden können, soll der Prozessablauf in Verbindung mit der Prämienzahlung umgestaltet werden. Natürlich ist dann auch der Informationsprozess von der Änderung betroffen. Deshalb wurde der Instandhaltungsprozess relativ kurz gehalten und der Schwerpunkt mehr auf die voraussichtlich weiterhin bestehenden Prozessschritte gelegt. Ein gut funktionierendes Anreizsystem auszuarbeiten, das die Mitarbeiter im gewünschten Maße motiviert, ist schwierig und erfordert viel Zeit. Es ist auch nicht Gegenstand dieser Arbeit. Es sollte aber das Informationsmanagement bei der Entwicklung mit einbezogen werden.

Durch die Reflexion der bisherigen Informationsbereitstellung ist deutlich geworden, dass an vielen Stellen die Mitarbeiter und andere zu informierende Gruppen im Grob zufriedenstellend mit Informationen versorgt werden. Im Detail betrachtet, gibt es aber noch ausreichend Verbesserungsbedarf, bis das bestmögliche Informationsmanagementsystem erreicht wird. Das größte Manko wurde hinsichtlich der Dienstweisung 14 Vermietungsprozess festgestellt. Es kommt trotz dieser Anweisung der Geschäftsführung immer wieder zu Abweichungen, wie dies Ist-Erhebung gezeigt hat. Selbst wenn diese Abweichungen aufgedeckt wurde, hat sie meist kaum oder keine Folgen für den Mitarbeiter.

### **3.2 Ausgewählter Lösungsansatz für ein zukünftiges Informationsmanagementsystem**

Im vorangegangenen Kapitel 3.1 wurde der Ist-Zustand erhoben und analysiert, v. a. wurden die negativ bewerteten Prozessschritte näher erläutert. Besonders an diesen Stellen soll jetzt angesetzt werden, um Handlungsempfehlungen auszusprechen, wie die derzeitigen Defizite umgestaltet werden sollten, bzw. zum Teil auch schon umgestaltet worden sind, damit in Zukunft das Informationsmanagementsystem der GLO einem optimalen Zustand entgegen strebt. Zuerst sollen allgemeine, den Vermietungsprozess betreffende Änderungen angesprochen werden, teilweise werden diese aber auch auf das Gesamtunternehmen oder andere Prozesse übertragen. Danach sollen einzelne Schritte des Vermietungs- und Instandhaltungs- / Instandsetzungsprozesses erläutert werden.

Die Aktualität der Informationen und damit auch der Unterlagen ist eine wichtige Aufgabe im Informationsmanagementsystem, das gilt auch für die Dienstanweisungen. Die Dienstanweisung 14 Vermietungsprozess sollte daher an den gewünschten Sollzustand angepasst werden. Auf wichtige Schritte wird dabei in der Dienstanweisung konkret hingewiesen, wie dass alle Aktivitäten, die im Zusammenhang mit einem Mietinteressenten oder einer Wohnung stehen, vom Bearbeiter unter Aktivitäten in IVM einzutragen sind. Da dies auch schon in der aktuellen Version der Fall ist, sich die Mitarbeiter aber teilweise nicht an diese halten, muss dringend für deren Einhaltung gesorgt werden. Ein Anreizsystem kann dabei hilfreich sein.

Die *Dienstanweisung 14* wird, wie zuvor, in einem Ordner *Dienstanweisungen* abgespeichert, dazu aber noch ein Ordner angelegt, indem für diesen Prozess wichtige aktuelle Vermerke oder Gesprächsnotizen im PDF-Format zentral abgespeichert werden. Zu Regelungen werden immer Vermerke erstellt. Ändern sich die Regelungen, bzw. werden erweitert, wird der Vermerk aktualisiert und ersetzt den vorherigen. Alle Vorlagen, Formulare u. ä., die im Vermietungsprozess genutzt werden, werden in einem Ordner *Vermietung* zentral abgespeichert, vorzugsweise im PDF-Format ggf. mit integrierten Eingabefeldern. Alte Vorlagen, Formulare u. ä. werden in einen Archivordner verschoben. Die in einem bearbeitbaren Format gespeicherten Dateien sind in dem persönlichen Ordner des für deren Aktualität verantwortlichen Mitarbeiters abgelegt. Wenn die Mitarbeiter Dateien in ihrem eigenen Ordner nochmals abspeichern möchten, dann nur über eine Verknüpfung. Gleiches gilt für den Instandhaltungsprozess, nur dass die Vorlage, auf welche wowi c/s zugreift in den Ordner *wowi - word* zusammen mit den anderen für wowi c/s wichtigen Dokumenten abgespeichert werden. Die Dokumente sind zu überarbeiten, ggf. zu optimieren und dem vorhandenen Corporate Identity anzupassen. Dabei ist es wichtig die Mitarbeiter, welche mit den Unterlagen arbeiten, zu befragen, damit eine wirkliche Verbesserung erreicht werden kann und nicht die vermeintliche Verbesserung an anderer Stelle neue Probleme erzeugt. Da dies schon im Oktober 2010 angeregt worden ist, wurden daraufhin Unterlagen überarbeitet, v. a. solche des Vermietungs- und Instandhaltungsprozesses z. B. indem die Unterlagen zum Mietvertrag im Layout angeglichen wurden. Die Ordnerstruktur auf dem gemeinsamen Laufwerk sollte ebenfalls überarbeitet werden. Ziele dabei sind mit möglichst wenigen Klicks zur gewünschten Datei zu gelangen, also kurze Pfade für oft genutzte Ordner, sowie Ordner und Dateien treffend zu bezeichnen und Dateien logisch nachvollziehbar abzuspeichern, damit eine Suche vereinfacht wird. Ein Vorschlag zu einer neu gestalteten Ordnerstruktur befindet sich in Anlage 1.

Wird vermutet, dass eine Dienstanweisung nicht eingehalten wird, es vermehrt zu Fehlern im Prozess kommt oder ein Dienstleiter der GLO seiner Arbeit nicht zur Zufriedenheit nachkommt, wird diese Vermutung der Abteilungsleiterin Innenrevision

mitgeteilt. Diese setzt dann zeitnah eine Prüfung des Sachverhaltes an, um den Verdacht zu entkräften oder zu erhärten. Bestätigt sich dieser Verdacht, müssen von der zuständigen Stelle binnen kurzem Konsequenzen folgen. Bei einer Prüfung, die durchaus auch regulär angesetzt sein kann, ist besonderes Augenmerk auf den Prozessablauf zu richten, um Defizite, bzw. Verbesserungsmöglichkeiten im Prozess aufzudecken.

Da der Mitarbeiter wichtig für den Prozess ist, ist allgemein darauf zu achten, dass alle Mitarbeiter regelmäßig geschult werden und so immer aktuell informiert sind. V. a. sollen die Mitarbeiter selbst und die Abteilungsleiter versuchen Wissensdefizite zu erkennen, damit gezielt Schulungen u. ä. veranlasst werden können, um diese auszugleichen. Da während der Ist-Erhebung Defizite bei Mitarbeitern aufgedeckt wurden, sollten Weiterbildungen in den Bereichen Eigenorganisation, unternehmerisches Denken und Serviceorientierung den verschiedenen Mitarbeitern ermöglicht werden.

Damit ein optimaler Informationsfluss in einem Prozess erreicht werden kann, sollten alle Softwareprogramme über Schnittstellen miteinander kommunizieren. Deshalb wurde der IVM-Kundenservice gefragt, ob es möglich ist, eine Schnittstelle zwischen wowi c/s und IVM sowie zwischen Outlook und IVM einzurichten. Dadurch wären beide Programme auf den gleichen Datenstand und viele Eingaben müssten nur einmal vorgenommen werden, anstatt in jedem Programm für sich. Durch eine Synchronisation würde Arbeitsaufwand eingespart und Übertragungsfehler vermieden. Die Programmierung einer solchen Schnittstelle ist für Outlook in der Entwicklung, für wowi c/s leider z. Z. nicht geplant. Zwar verfügt wowi c/s selbst über ein Wohnungsvermittlungsmodul, doch kann an dieser Stelle nicht eingeschätzt werden, ob ein Softwarewechsel sinnvoll ist, da das Modul in der Zeit der Erstellung dieser Arbeit nicht getestet werden konnte. Ein Wechsel der Software wäre nur nach sorgfältiger Prüfung der Funktionen und Vorgehensweise des wowi c/s Moduls vorstellbar. Auch wird wowi c/s 2012 oder 2013 durch den Nachfolger leonardo ersetzt. Leider sind momentan nur sehr wenige Informationen über diesen Nachfolger verfügbar, doch ist anzunehmen, dass auch hier ein Wohnungsvermittlungsmodul integriert, bzw. integrierbar ist. Nach der Umstellung von wowi c/s auf leonardo ist es ebenfalls denkbar zu prüfen, ob ein Wechsel von IVM auf leonardo zweckmäßig wäre.

Für den jetzigen Zeitpunkt müssen in IVM aber fehlende Stellplätze systematisch, wenn auch weiterhin per Hand als Datensatz hochgeladen werden um sich dem Ziel einer vollständigen Datenbank in IVM anzunähern. Betreffend der Schnittstelle zwischen wowi c/s und Outlook sollte ESS für die Funktion Kündigungsbestätigung in wowi c/s auf die unter 3.1<sup>44</sup> angesprochene Problematik mit der automatischen Ter-

---

<sup>44</sup> siehe S. 19

minierstellung im Outlookkalender anstelle der Erstellung einer Aufgabe hingewiesen werden.

Um allgemein besser eine Aussage treffen zu können über die Anwesenheit eines anderen Mitarbeiters, bzw. um Termine für diesen vereinbaren zu können, werden die Outlookkalender aller Mitarbeiter im Unternehmen veröffentlicht. So hat jeder die Möglichkeit zur Einsichtnahme in den Outlookkalender eines jeden anderen Mitarbeiters.

Die Unternehmenshomepage ist in der heutigen Zeit ein Hauptarbeitsmittel, um Informationen für Kunden, Geschäftspartner oder interessierte Dritte vorzuhalten. Es sollte mehr Aufwand auf aktuelle Beiträge im Rahmen der Homepage verwendet werden. Dies würde sich auch positiv auf das Ranking in Suchmaschinen auswirken.

Im Gespräch mit dem Abteilungsleiter Wohnungswirtschaft zu den Aushängen in den Treppenhäusern der Objekte wurde festgestellt, dass in einem Vermerk o. ä. Festlegungen darüber getroffen werden sollen. Diese Festlegungen sollen beinhalten welches Informationsmaterial ausgehängen und welches abgenommen werden muss. An dieser Stelle wird empfohlen wichtige Telefonnummern und Verhaltensrichtlinien für Notsituationen, wie Havarie, Informationsmaterial zu Mieter werben Mieter sowie zu den Gästewohnungen und dem Veranstaltungsraum der GLO auszuhängen. Außerdem sollten noch Schreiben der GLO an die Mieter zu aktuellen Themen und die Übersicht zur Treppenhausreinigung vorzufinden sein. Veraltete Schreiben und Werbung Dritter sollte entfernt werden.

Im Folgenden wird weg von diesen allgemein den Informationsprozess betreffenden Aussagen hin zu den einzelnen Prozessschritten gegangen. Dabei wird aber nicht der ganze Prozessablauf, wie im vorherigen Kapitel 3.1 dargestellt, sondern vorrangig nur die Änderungen betrachtet werden. Mit dem Eingang des Kündigungsschreibens wird begonnen, weiter zu den Prozessschritten des Wohnungswirtes und dann der Abteilungsleiterin Vertrieb, welche in Verbindung mit der Wohnungskündigung stehen. Über diese wird fließend übergegangen zu den Vermietungsaktivitäten bis hin zum Mietvertragsabschluss aus Sicht der Abteilungsleiterin Vertrieb. Anschließend wird nochmals der Schluss des Vermietungsprozesses aus der Sicht des Wohnungswirtes dargestellt um mit dem Instandhaltungsprozess zu schließen.

Der Vermietungsprozess beginnt indem die Mitarbeiterin Sekretariat dem Abteilungsleiter Wohnungswirtschaft das mit Posteingangsstempel versehene Kündigungsschreiben übergibt. Dieser nimmt es zur Kenntnis und zeichnet es ab. Anschließend leitet er es an den zuständigen Wohnungswirt weiter und weist ihn ggf. an, bestehende Fragen zu klären.

Der zuständige Wohnungswirt sucht die passende Mieterakte heraus um die Kündigungsfrist festzustellen. Er sieht die Mieterdaten in wowi c/s ein und ruft den Mieter sofort an. Das Telefonat soll dazu dienen dem Mieter vorläufig die Kündigung zu bestätigen, das Bedauern über dessen Entscheidung mitzuteilen und den genauen Grund für die Kündigung zu erfragen. Handelt es sich um einen Kündigungsgrund, der vom Wohnungswirt möglicherweise beseitigt werden kann, wie Mängel an der Wohnung, versucht er den Mieter durch Zuspruch zu überzeugen seine Kündigung zurückzuziehen. Zieht der Mieter tatsächlich seine Kündigung zurück, ist der Vermietungsprozess hiermit beendet. Ist der Mieter nicht willens seine Kündigung zu überdenken, geht der Vermietungsprozess weiter.

Handelt es sich um einen Kündigungsgrund, welcher vermuten lässt, dass der Mieter innerhalb des Stadtgebietes in eine andere Wohnung umzieht, wie *Wohnung ist zu groß*, weist er ihn darauf hin, dass er auch innerhalb des GLO Wohnungsbestandes umziehen kann. Der Wohnungswirt bietet an, dass die Abteilungsleiterin Vertrieb ihm freie Wohnungen vorstellt. Wird dieses Angebot angenommen, so stellt er den Kontakt zur Abteilungsleiterin Vertrieb her. Kann er den Mieter nicht sofort mit ihr verbinden, legt er ihn in IVM als Mietinteressenten an mit den Daten zum Interessenten selbst und dessen Wohnungswunsch. Er vereinbart auf welchem Wege die Wohnungsvorschläge dem Mieter vorgebracht werden sollen, per E-Mail, telefonisch oder persönlich. Für die zeitliche Vereinbarung nutzt er ggf. den für ihn am Platz einsehbaren Outlookkalender der Abteilungsleiterin Vertrieb. Diese Aktivität hält er zum Mietinteressenten in IVM fest und speichert sie mit Wiedervorlage für die Abteilungsleiterin Vertrieb ab. Wurde ein Termin mit der Abteilungsleiterin Vertrieb durch den Wohnungswirt vereinbart, trägt er diesen in den Outlookkalender der Abteilungsleiterin Vertrieb ein. Lehnt der Mieter es ab in eine Wohnung der GLO zu ziehen, entfällt der eben beschriebene Schritt.

Zum Schluss vereinbart er mit dem Mieter einen Termin für die Vorabnahme und die Wohnungsabnahme. Beide Termine vermerkt er sich in seinem Outlookkalender. Zum Schluss teilt er ihm mit, dass die schriftliche Kündigungsbestätigung (Wordvorlage an Hand eines Beispiels als Anlage 3) für seine Unterlagen in einigen Tagen zugehen wird.

Nach dem Gespräch vermerkt der Wohnungswirt auf dem Formular *Vorgänge zur Kündigung* (Anlage 10) das Kündigungsdatum, den Kündigungsgrund, die Wohnungskontierung und -größe. Mit Datum und seiner Unterschrift bestätigt er den oben beschriebenen obligatorischen Anruf getätigt zu haben. Er kopiert das Kündigungsschreiben mit dem Formular und leitet die Kopie an die Abteilungsleiterin Vertrieb. Danach wird für die Erstellung der Kündigungsbestätigung und die weiteren Vorgän-

ge zur Wohnung in wowi c/s wie unter 3.1<sup>45</sup>. beschrieben verfahren. Die persönlichen Arbeitshilfen der Wohnungswirte zu den Vorgängen der Wohnungskündigung sind in das Formular *Vorgänge zu Kündigung* eingearbeitet, um die Anzahl der Unterlagen nicht zu erhöhen. Diese Maßnahme soll nicht nur der Übersichtlichkeit dienen, sondern auch die Akzeptanz der Wohnungswirte gegenüber dem neuen Arbeitsmittel erhöhen. Das *Merkblatt zur Wohnungsübergabe* soll keine Anwendung mehr finden, da durch den persönlichen Kontakt eine ausreichende Beratung erfolgt. Würde das Merkblatt weiter verwendet, müssten alle aktuellen Regelungen zur Endrenovierung aus dem Mietvertrag und seinen Anlagen übernommen werden, wodurch der Umfang stark zunehmen würde.

Wird eine Kündigung persönlich beim Wohnungswirt oder der Mitarbeiterin Vertrieb abgegeben, wird weiterhin verfahren, wie unter 3.1<sup>46</sup>. beschrieben. Durch die neue Regelung, dass der Abteilungsleiter Wohnungswirtschaft sein Zeichen auf die Kündigung setzt und erst der Wohnungswirt die Kündigungskopie an die Abteilungsleiterin Vertrieb gibt, wird sichergestellt, dass keine Stelle ausgelassen werden kann ohne dass es der nachfolgenden auffällt. Damit auch die Abteilungsleiterin Vertrieb sicher sein kann, alle Kündigungen erhalten zu haben, wird ihr von der Abteilungsleiterin Controlling die im Rahmen der Erstellung der Leerstandsstatistik abgefragten, im Vormonat in wowi c/s eingetragenen Kündigungen übermittelt.

Mit Hilfe der Kündigungskopie ruft die Abteilungsleiterin Vertrieb die Wohnung in IVM auf und trägt das *frei-ab-Datum* ein. Sie geht weiter vor wie unter 3.1<sup>47</sup> beschrieben. Zur Arbeitserleichterung werden jedoch folgende Änderungen vorgenommen, wie die Anpassung der Software in verschiedenen Punkten. Die Objektbeschreibung wird mit denen der anderen Wohnungen im Objekt verkettet. Die Verkettung für die Wohngebietsbeschreibung hingegen soll vorläufig abgestellt werden. Allerdings nur bis das System umgearbeitet worden ist und alle Wohngebietsbeschreibungen der Objekte eines Wohngebietes mit der gleichen Raumanzahl miteinander verkettet sind. Auch wird angeregt eine Rechtschreibprüfung in IVM zu integrieren.

Treten beim Upload von Wohnungen in IVM zu Webseiten systematische Fehler auf, werden diese in einem Vermerk festgehalten, der zum Vermietungsprozess, wie schon beschrieben, abgespeichert wird. Aber auch andere wichtige Arbeitshinweise für IVM werden darin mit angesprochen.

Wenn sich bei der Bearbeitung der neuen Leerstandswohnung oder auch aus anderen Gründen abzeichnet, dass ein neuer Grundriss angefertigt werden muss, skizziert die Abteilungsleiterin Vertrieb diesen und scannt ihn ein. Mit der Skizze im An-

---

<sup>45</sup> siehe S. 17-20

<sup>46</sup> siehe S. 16

<sup>47</sup> siehe S. 23-26

hang und Nennung der betroffenen Wohnungen beauftragt sie selbst die Immobilien Scout GmbH mit der Grundrisserstellung per E-Mail, wobei die Abteilungsleiterin Organisation in CC gesetzt wird. Der fertige Grundriss wird dann vom Grundriss-Service an die Abteilungsleiterin Organisation gesendet, welche den Grundriss wie schon beschrieben im Ordner *IVM Web-Grundrisse* abspeichert, in die Excel-Datei *Zuordnung Grundrisse einträgt*, zu den genannten Wohnungen in IVM hoch lädt und die Abteilungsleiterin Vertrieb davon in Kenntnis setzt.

Bei einer Internetrecherche wurde als günstigster Anbieter zur Erstellung von Grundrissen das o. g. Unternehmen Immobilien Scout GmbH gefunden. Es wird dort angeboten, möblierte Grundrisse nach Vorgabe innerhalb von 24 Stunden für 12,95 € netto zu erstellen.<sup>48</sup>

Sind alle Daten der neuen Leerstandswohnung eingetragen, kann begonnen werden für diese einen neuen Mieter zu finden. Auch der Ablauf dieser eigentlichen Vermietungsaktivitäten bleibt prinzipiell bestehen, wie er unter 3.1<sup>49</sup> erläutert wurde. Die Änderungen zu diesem Schritt werden nachfolgend dargestellt.

Wird ein Wohnungsexposé dem Mietinteressenten per E-Mail zugesandt, wird diese aus IVM heraus generiert. Es wurde gegenüber dem IVM-Kundenservice der Wunsch geäußert, auch anderen Anschreiben an einen Mietinteressenten aus IVM heraus zu erstellen, z. B. das Anschreiben bei Zusendung des Exposés per Post. Hinsichtlich der weiteren Wohnungsvermarktung sollen in IVM weitere Aktionsfelder für die Wohnung angelegt werden, dem Aussehen gleich denen für die Homepage, Immoscout24 und Immonet. Diese Aktionsfelder sollen dazu dienen, nachzuvollziehen, ob eine Maklernase an einem Fenster der Wohnung angebracht wurde und ob das Wohnungsexposé in einem Schaukasten ausgehangen wurde. Natürlich soll wie bei den anderen Aktionsfelder die Funktion zur Auflistung aller Wohnungen der Datenbank, für welche das Aktionsfeld aktiviert wurde, bestehen. Im Falle des Schaukastens soll unter *Internen Bemerkungen* notiert werden, in welchem Schaukasten der Aushang sich befindet.

Beim Anlegen von Mietinteressenten muss zusätzlich zu *Anrede*, *Vorname*, *Nachname* und *Werbemittel* der *Ort* eingetragen sein, um speichern zu können. Nach Absprache mit dem IVM-Kundenservice soll zu diesen auszufüllenden Feldern außerdem noch ein Feld für den Kontakt kommen, also E-Mailadresse, Telefon, Straße / Ort. Bevor IVM jedoch den Speichervorgang vollzieht, durchsucht es automatisch die Datenbank nach diesem. Es ist auch geplant, dass das Durchsuchen der Datenbank nicht mehr nach *Name* und *Vorname* in Kombination, sondern nur nach *Nachname* vollzogen wird.

---

<sup>48</sup> Immobilien Scout GmbH

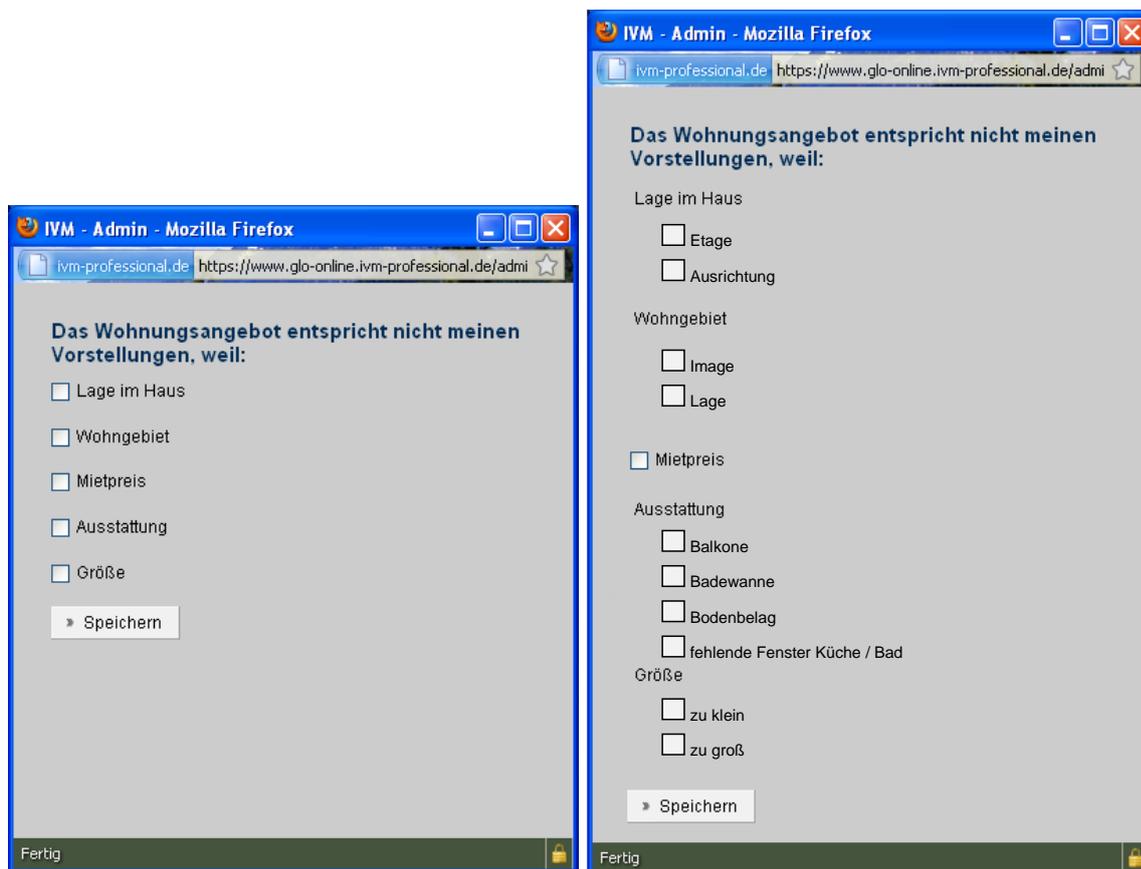
<sup>49</sup> siehe S. 26-38

Das Anlegen vom Mietinteressenten, welcher zuerst mit einem Wohnungswirt oder der Mitarbeiterin Vertrieb in Kontakt tritt und diese ihn nicht sofort zur Abteilungsleiterin Vertrieb weiterleiten können, übernimmt jetzt der Wohnungswirt, bzw. die Mitarbeiterin Vertrieb. Die *Aktion* und eine *Wiedervorlage* für die Abteilungsleiterin Vertrieb wird eingetragen. Daraus folgt das E-Mails von Mietinteressenten an sie weitergeleitet werden, ohne den Interessenten zuvor in IVM anzulegen. Da die Mitarbeiterin Vertrieb am Empfang tätig ist, erhält sie ein Headset, um beim Telefonieren besser tippen zu können. Für die anderen Mitarbeiter ist das nicht nötig, da sie in ihrem Büro die Lautsprecher-Funktion des Telefons nutzen können, ohne dass Informationen von Dritten mitgehört werden.

Was „Mietinteressenten“ mit Wohnungswünschen, die sich momentan und voraussichtlich zukünftig nicht im Wohnungsbestand wiederfinden, betrifft, so werden diese weiterhin nicht in IVM als Interessent angelegt. Ihre Daten sind für das Marketing nicht von Nutzen, da sie nicht zur Zielgruppe gehören und ihre Werbung somit auch nicht beabsichtigt war.

Nachdem der Mietinteressent in IVM eingetragen wurde, wird im Vermietungsvorgang mit Beratung, Besichtigung u. ä. fortgefahren. Es werden ihm meist mehrere Wohnungen angeboten, die er ggf. ablehnt. Dieser Grund wird in IVM zur Wohnung vermerkt. Dazu stehen verschiedene Gründe zur Auswahl, die es ermöglichen bei einer Auswertung aus den daraus gewonnenen Informationen eine Handlungsempfehlung abzuleiten. Eine Möglichkeit, wie die alten Ablehnungsgründe abgeändert werden könnten, ist in Abbildung 5 zu sehen.

Hat sich der Mietinteressent zur Anmietung einer GLO-Wohnung entschieden, wird ihm die *Mieterselbstauskunft* zum Ausfüllen übergeben. Damit eine Gewähr der Mieterangaben gegeben ist, soll die Abteilungsleiterin Vertrieb diese mit denen auf dem Personalausweis und einem Einkommensnachweis abgleichen. Diese Dokumente sollen nur vorgelegt und nicht kopiert oder anderweitig von der GLO archiviert werden. Auch das Einfordern der Mietschuldenfreiheitserklärung sollte regulärer Bestandteil des Vermietungsprozesses sein, um die Informationen der Schufa-Auskunft zu ergänzen. Bei einem Umzug innerhalb der GLO ersetzt die Einsicht auf das Mieterkonto die Mietschuldenfreiheitserklärung. Der Kontoauszug kann dafür unter *Info – Nutzer – Modul 12* angesehen werden.



**Abbildung 5** Verbesserungsvorschlag Ablehnungsgründe

Zur weiteren Informationsbeschaffung zum Mietinteressenten wird weiterhin vom Abteilungsleiter Wohnungswirtschaft die Schufa-Auskunft abgerufen. Da dieser als einziger im Unternehmen diese anfordert, sollte er auch die Schufa-Rechnungen zur Bezahlung freigeben, weil nur er die sachliche Richtigkeit beurteilen kann, welche laut Dienstanweisung 13 Rechnungskontrolle gefordert wird.

Entspricht die ausgewählte Wohnung noch nicht den Wünschen des Mietinteressenten, wird er über neue Wohnungsausstattung von der Abteilungsleiterin Vertrieb beraten mittels ihrer eigenen Handmuster. Die einzelnen Muster sind ordentlich beschriftet mit Standard- oder Sonderausstattung sowie mit der Höhe der fälligen Einmalzahlung, bzw. des Mietaufschlag den der Mieter beim Einbauen tragen müsste. Als Beispiel würde auf einem Standard PVC-Musterboden zu lesen sein: Standard, 10,00 €/m<sup>2</sup>, 0,104 €/m<sup>2</sup>. Zur Erklärung sei noch angemerkt, wenn z. B. der Fußbodenbelag generell erneuert werden muss und der Mietinteressent sucht sich die Standardvariante heraus, entfallen auf ihn keine Kosten. Sucht er sich eine Sonderausstattung heraus, so zahlt er nur die Mehrkosten zur Standardausstattung.

Vom Bauleiter sind dafür die aktuellen Preise für die angebotenen Muster und anderer Arbeitsmaterialien abzufragen, evtl. die Preise nachzuverhandeln und adäquate Varianten als Standardausführung festzulegen. Es ist denkbar, dass bei der Auswahl der Standardmuster die Abteilungsleiterin Vertrieb ein Mitspracherecht eingeräumt wird. Es ist eine Liste anzufertigen mit den verschiedenen Mustern, deren Einmal-

zahlungen und den Mietaufschlägen. Dabei müssen mit dem Einbau in Verbindung stehende Kosten einkalkuliert werden. Für das Beispiel eines Musters für PVC-Bodenbelag bedeutet das den Arbeitslohn für das Verlegen des Fußbodens und der Sockelleisten sowie zusätzliche Materialkosten, wie Sockelleisten, mit einzurechnen. Diese sollte mind. jährlich oder bei Bedarf überarbeitet werden. Wenn die Liste in Excel unter Zuhilfenahme von Formeln erstellt wird, ist zwar die Ersterstellung aufwendig, die jährliche Überarbeitung aber umso weniger.

Was die Kompetenz der Festlegung, welche Instandhaltungsarbeiten zur Herstellung der Wiedervermietbarkeit notwendig sind, speziell die äußere Erscheinung der Wohnung betreffend, anbelangt, sollte diese in den Stellenbeschreibungen vermerkt sein. Es wird hier empfohlen die Weisungen diesbezüglich von der Abteilungsleiterin Vertrieb für die Wohnungswirte bindend sind, wenn zur Anmietung der Wohnung ein Mietinteressent vorhanden ist. Zu überdenken wäre auch, ob es sinnvoll ist, ihr ein separates Budget dafür einzurichten, feststehend oder korrelierend zu einer Kennzahl, wie Anzahl der vermieteten Wohnungen.

Konnte sich auf eine Wohnung, deren Ausstattung und weitere Details geeinigt werden, kommt es zur Mietvertragsunterzeichnung. Zu dieser soll der zuständige Wohnungswirt zu erscheinen haben, sich dem neuen Mieter vorstellen und den Vertrag in Vertretung des Geschäftsführers unterzeichnen. Nur in Ausnahmefällen soll er sich dieser Pflicht entziehen können.

Zu den bisherigen Mietvertragsunterlagen legt die Abteilungsleiterin Vertrieb die neueste Mieterbroschüre der GLO dazu. Da die letzte Seite der Mieterbroschüre auf die Dauervermietungsaktion *Mieter werben Mieter* hinweist und sie noch andere, für den Mieter nützliche Informationen, beispielsweise wichtige Telefonnummern enthält. Zukünftig soll die letzte Seite der jährlich aufgelegten Mieterbroschüre immer dazu genutzt werden, um diese Dauervermietungsaktion aufmerksam zu machen. Außerdem sollen dazu Aushänge in allen Treppenhäusern angebracht werden.

Gewöhnlich findet der nächste Kontakt zwischen Mieter und GLO zur Wohnungsübergabe zwei Wochen vor dem eigentlichen Mietvertragsbeginn statt. Dieser für den Mieter geldwerter Vorteil wird von der Abteilungsleiterin Vertrieb im Rahmen der Gespräche mit den Mietinteressenten und von der Abteilungsleiterin Organisation in Werbemaßnahmen zukünftig mehr herausgestellt.

Nach der Wohnungsübergabe an den Mieter endete bis jetzt der Vermietungsprozess. In Zukunft soll ca. drei Monate nach dem Einzug des Mieters, dieser von der Mitarbeiterin Vertrieb angerufen und gefragt werden, ob alles in Ordnung ist und er zufrieden ist. Dafür soll die Wiedervorlage für inaktive Interessenten von IVM eingerichtet werden, um damit die Termine für die Anrufe zu organisieren. Durch diese Maßnahme soll die Beziehung zum Mieter gefestigt sowie dessen Zufriedenheit mit

der GLO erhöht werden. Auch kann durch die in Erfahrung gebrachte Kritik Prozesse verbessert und ein Wettbewerbsvorteil aufgebaut werden.

In den vorangegangenen Absätzen ist überwiegend auf die Arbeit der Abteilungsleiterin Vertrieb eingegangen worden. Jetzt wird das Augenmerk wieder auf den Wohnungswirt gerichtet. Im Prozessablauf soll an dem Punkt eingestiegen werden, an welchem der Wohnungswirt das Kündigungsschreiben kopiert. Der Prozessablauf, wie er unter 3.1 dargestellt wurde<sup>50</sup>, soll auch weiterhin bestehen bleiben, doch sind nachfolgende Änderungen zu beachten.

Zur Wohnungsabnahme sollen einheitliche, für alle Wohnungswirte verbindliche Wohnungsabnahmeprotokolle genutzt werden, ein Entwurf dafür ist der Anlage 6 zu entnehmen. Diese werden vom Wohnungswirt vorgetragen und später vor Ort mit dem Mieter fertig ausgefüllt. Die Zählerstände werden ebenfalls mit dem Mieter zusammen abgelesen und im Abnahmeprotokoll notiert. Auf den Protokollen ist genau kenntlich zu machen, welche Arbeiten noch vom Mieter und welche vom Vermieter vorzunehmen sind. Gleiches wird für die Wohnungsübergabe empfohlen.

Bei der Wohnungsabnahme am Ende der Mietzeit erhält der Wohnungswirt alle zur Wohnung gehörenden Schlüssel. Diese gibt der Wohnungswirt anschließend weiter der Mitarbeiterin Vertrieb zur Aufbewahrung. Die Entgegennahme quittiert die Mitarbeiterin Vertrieb auf den zuvor beendeten Mietvertrag dieser Wohnung. Händigt die Mitarbeiterin Vertrieb die Schlüssel einer neu vermieteten Wohnung dem Wohnungswirt wieder aus, unterschreibt die Mitarbeiterin Vertrieb zur Bestätigung in einem dafür vorgesehenen Feld auf dem Formular *Vorbereitung Mietvertrag*.

Nachdem die Wohnung abgenommen wurde, kann der Wohnungswirt einschätzen, welche Arbeiten zur Herstellung der Wiedervermietbarkeit vorzunehmen sind sowie deren Zeit- und Kostenaufwand. Er vermerkt diese Informationen in IVM. Die voraussichtliche Dauer ist weiterhin unter *Zustand der Wohnung*, die Gesamtkosten und ausreichend detailliert Beschreibungen, welche Arbeiten noch vorgenommen werden müssen, unter *Interne Bemerkungen* einzutragen.

Diese Arbeiten beauftragt der Wohnungswirt. Entweder handelt es sich um Maler-, Fußbodenlegearbeiten oder Arbeiten von kleinerem Umfang, welche von den unternehmenseigenen Malern ausgeführt werden können. Diese werden folglich als GLO-Aufträge angelegt. Nachdem ein GLO-Auftrag in wowi c/s erstellt und ausgedruckt wurde, ruft der Wohnungswirt den Malermeister an, wenn es sich um einen GLO-Malerauftrag handelt. Dieser entscheidet, ob er den GLO-Malerauftrag annimmt oder ablehnt. Je nachdem, kreuzt der Wohnungswirt das passende Kästchen auf dem Dokument an. Er leitet danach die GLO-Aufträge an die Leiterin Service weiter. Wur-

---

<sup>50</sup> siehe S. 20-22

de die unternehmenseigene Bearbeitung des GLO-Auftrags abgelehnt, wird er in wowi c/s zu einem externen Auftrag abgeändert.

Ist ein Projekt abgeschlossen und alle Rechnungen zu diesem eingegangen, wird das Projekt in wowi c/s als beendet gekennzeichnet. Dadurch werden nicht abgerechnete Aufträge oder doppelt angelegte Aufträge entdeckt und das Budget bereinigt.

Zur Erledigung der GLO-Aufträge wird Material benötigt. Über dieses Material erhält der Maler einen Lieferschein, den der Malermeister durch seine Unterschrift als sachlich richtig kennzeichnet. Wenn die Rechnung zum Material die Leiterin Service erreicht und sie diese mit den Lieferscheinen abgeglichen hat, soll sie die Rechnung zur Zahlung freigeben können. Die sachliche Richtigkeit ist durch Unterschrift des Malermeisters auf dem zugehörigen Lieferschein gegeben. Die Dienstanweisung 13 Rechnungskontrolle ist damit eingehalten.

Zur zügigen externen Auftragsvergabe ist es sinnvoll eine breite Auswahl an Handwerksfirmen zu haben. Deshalb soll eine ABC-Liste für die verschiedenen Gewerke angelegt werden. Für oft beauftragte Gewerke oder Gewerke mit i. d. R. hohen Auftragsvolumina sollte die ABC-Liste mind. zehn Unternehmen beinhalten. Es wird für jedes Gewerk eine Liste von verschiedenen Arbeiten erstellt, zu welcher die Gewerke ihr Angebot unterbreiten, ähnlich einer Ausschreibung. Die verschiedenen Handwerksunternehmen pro Gewerk können z. B. über die Gelben Seiten herausgesucht werden. Die günstigsten erhalten einen Probeauftrag, um einzuschätzen wie sauber und zügig diese Arbeiten ausgeführt werden. Je nachdem, werden sie in der Liste unter A, B oder D eingeordnet. Wurde alles zur Zufriedenheit ausgeführt, wird das Unternehmen unter A gelistet, B bei kleinen Problemen, beispielsweise wenn Nacharbeiten nötig waren, und D wenn die Arbeitsweise inakzeptabel war. Die Unternehmen, die ein Angebot abgegeben haben und nicht beauftragt wurden, finden sich unter C wieder. Es sollten je nach Auftragsaufkommen mind. drei bis fünf Unternehmen unter A und B zusammen pro Gewerk aufgelistet sein. Die Unternehmen unter A können dann immer ohne Bedenken beauftragt werden. Es ist zu überlegen, ob ein Rahmenvertrag mit ihnen geschlossen wird oder anderweitige Absprachen getroffen werden. Die Handwerker unter B werden herangezogen, wenn die A-Handwerker ausgelastet sind. Falls auch diese den Auftrag ablehnen wird ein C-Handwerker, vorzugsweise der günstigste, beauftragt. Handwerker der Kategorie D werden nie für die Auftragsvergabe herangezogen. Die genannten Zahlen an Handwerkern sind nur Vorschläge und sollten vom Bauleiter realistisch pro Gewerk eingeschätzt werden. Gewerke, welche für ihre Arbeit die Anlagen im Objekt kenne müssen, wie Elektriker oder Heizungsbauer, sollten nur im Ausnahmefall gewechselt werden. Deshalb sind sie in dieser Regelung als außen vor zu betrachten.

Wie unter 3.1<sup>51</sup> bemerkt wurde, ist der Instandhaltungs- / Instandsetzungsprozess in der Umarbeitung. Es ist deshalb nicht als sinnvoll zu betrachten zum jetzigen Zeitpunkt eine Dienstanweisung für diesen zu erstellen.

Die dargestellten Änderungen gilt es, soweit noch nicht geschehen, mit der Geschäftsführung und den Abteilungsleitern abzustimmen. Danach müssen sie systematisch im Unternehmen umgesetzt werden. Hierbei besteht die Gefahr, besonders wenn sich die Realisation als langwierig herausstellt, diese nicht bei der Erledigung des Tagesgeschäftes aus dem Fokus zu verlieren. Ganz im Gegenteil, das Informationsmanagementsystem, welches hier im Rahmen des Vermietungsprozesses, bzw. auch des Instandhaltungs- / Instandsetzungsprozesses, dargestellt wurde, muss Teil des regelmäßigen Arbeitsablaufes sein, da es weiterentwickelt werden muss, um neuen Anforderungen und Gegebenheiten gerecht zu werden. Außerdem ist es auf möglichst alle Unternehmensbereiche auszudehnen. Nur so kann das Informationsmanagementsystem seine Aufgaben zufriedenstellend erfüllen und die gesteckten Ziele erreicht werden.

---

<sup>51</sup> siehe S. 12

## 4. Zusammenfassende Wertung und Ausblick

Ziel dieser Diplomarbeit war die Einführung eines Informationsmanagementsystems für die GLO. Durch die Ist-Erhebung ist aber deutlich geworden, dass das Unternehmen schon über ein Informationsmanagementsystem verfügt. Dieses ist hauptsächlich in den verschiedenen Softwarelösungen, wovon c/s, IVM, Microsoft-Anwendungen und dem gemeinsam genutzte Laufwerk, zu sehen, wurde aber nicht als solches betrachtet.

Die in Kapitel 3.2 aufgeführten Lösungsansätze sind soweit möglich und sinnvoll auf andere Unternehmensbereiche anzuwenden. Dadurch würde ein umfassendes Informationsmanagement im Unternehmen entstehen.

Im Verlauf der Arbeit hat sich gezeigt, dass besonders in der Dienstanweisung 14 Vermietungsprozess zum Großteil wichtige Bestandteile zum Informationsmanagementsystem befinden. Es wurde aber an mehreren Stellen der Dienstanweisung zuwider gehandelt. Deshalb muss auf die strikte Durchführung dieser in Zukunft geachtet werden. Ein Anreizsystem kann dies gezielt unterstützen, weshalb an dieser Stelle empfohlen wird ein solches für die GLO auszuarbeiten und einzuführen.

Desweiteren wurde festgestellt, dass der Informationsbestand noch verbessert werden muss im Unternehmen. Auch wird der vorhandene besonders für strategische und taktische Zwecke nur unzureichend genutzt. Besonders für die Bereiche Marketing und Wohnungsbestandsentwicklung kann durch eine intensive Nutzung des Informationsbestandes neue und förderliche Erkenntnisse gewonnen werden.

Die vier Schlüsselqualifikationen des Managements finden sich in dem in dieser Arbeit dargestellten Informationsmanagementsystem wieder. Die Kontrolle findet durch die Innenrevision auf Grundlage der Dienstanweisung 14 statt. Das Planen des Systems wird hauptsächlich durch die Abteilung Organisation und der Geschäftsführung vorgenommen, auch Teile dieser Arbeit können hier eingeordnet werden. Das Organisieren wird erfolgt im Rahmen der Dienstanweisung, da sie die einzelnen Handlungsschritte verbindlich wiedergibt. Das Führen kann in dem Übertragen von Aufgaben und Kompetenzen im Rahmen des Informationsmanagementsystems gesehen werden.

Die Auswirkungen eines umfassend eingeführten Informationsmanagementsystems in der GLO zur Erreichung der praktischen Ziele, wie sie in der Einleitung genannt wurden, werden allerdings nur langfristig nachprüfbar sein.

## Literaturverzeichnis

- Abecker, Andreas, Knut Hinkelmann, Heiko Maus, und Heinz Jürgen Müller. *Geschäftsprozessorientiertes Wissensmanagement*. 1. Auflage. Herausgeber: Andreas Abecker, Knut Hinkelmann, Heiko Maus und Heinz Jürgen Müller. Berlin: Springer-Verlag GmbH, 2002.
- Becker, Fred G. *Einführung in die Betriebswirtschaftslehre*. 1. Auflage. Herausgeber: Fred G. Becker. Berlin: Springer-Verlag GmbH, 2006.
- Bibliografisches Institut GmbH. *Duden*. 2011.  
<http://www.duden.de/rechtschreibung/Information> (Zugriff am 21. 08 2011).
- Bodendorf, Freimut. *Daten- und Wissensmanagement*. 2., aktualis. und erw. Auflage. Berlin: Springer-Verlag GmbH, 2005.
- Cakir, Ahmet. „Wie human ist Kommunikation?“ *Informatik Spektrum* 13, Nr. 6 (12 1990): 331-333.
- Domschke, Wolfgang, und Armin Scholl. *Grundlagen der Betriebswirtschaftslehre*. 3., verb. Auflage. Berlin: Springer-Verlag GmbH, 2005.
- Frank, Matthias. *Einführung in das Informationsmanagement*. 2., ergänzte Auflage. München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH, 2001
- Feess, Eberhard. *Gabler Wirtschaftslexikon*.  
<http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/3210/system-v9.html> (Zugriff am 21. 08 2011).
- Fickenscher, Helmut, Peter Hanke, und Karl-Heinz Kollmann. *Zielorientiertes Informationsmanagement*. 2., verb. Auflage. Braunschweig: Friedr. Vieweg & Sohn Verlagsgesellschaft mbH, 1993.
- Götze, Uwe. *Investitionsrechnung*. 6., durchges. u. aktualis. Aufl. Berlin: Springer-Verlag GmbH, 2008.
- Günther, Matthias, und Lothar Hübl. „vdw Sachsen.“ 03 2009. [http://www.vdw-sachsen.de/uploads/media/studie\\_wohnraum\\_mangel\\_pestel\\_institut\\_02.pdf](http://www.vdw-sachsen.de/uploads/media/studie_wohnraum_mangel_pestel_institut_02.pdf) (Zugriff am 21. 08 2011).
- Innern, Bundesministerium des, Hrsg. *Handbuch für Organisationsuntersuchungen und Personalbedarfsmittlung*. 2010.  
[http://www.orghandbuch.de/cIn\\_180/nn\\_412562/OrganisationsHandbuch/DE/2\\_\\_Vorgehensmodell/23\\_\\_Hauptuntersuchung/231\\_\\_IstErhebung/isterhebung\\_\\_inhalt.html?\\_\\_nnn=true](http://www.orghandbuch.de/cIn_180/nn_412562/OrganisationsHandbuch/DE/2__Vorgehensmodell/23__Hauptuntersuchung/231__IstErhebung/isterhebung__inhalt.html?__nnn=true) (Zugriff am 21. 08 2011).

Hildebrand, Knut. *Informationsmanagement*. 1. Auflage. München: R. Oldenbourg Verlag GmbH, 1995.

*Immobilien Scout GmbH*.

[http://www.immobilienscout24.de/de/anbieten/geschaeftsportal/ontop/grundriss\\_service\\_profi.jsp](http://www.immobilienscout24.de/de/anbieten/geschaeftsportal/ontop/grundriss_service_profi.jsp) (Zugriff am 21. 08 2011).

Jung, Hans. *Allgemeine Betriebswirtschaftslehre*. 10., überarb. Auflage. München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH, 2006.

Krcmar, Helmut. *Informationsmanagement*. Berlin: Springer-Verlag GmbH, 2005.

Marx, Werner, und Gerhard Gramm. „Max Planck Institute of Solid State Research.“ 01 2002. <http://www.fkf.mpg.de/ivs/literaturflut.html> (Zugriff am 21. 08 2011).

Olfert, Klaus, und Horst-Joachim Rahn. *Einführung in die Betriebswirtschaftslehre*. 8., überarb. und aktualis. Auflage. Herausgeber: Klaus Olfert. Ludwigshafen (Rhein): Friedrich Kiehl Verlag GmbH, 2005.

Schneider, Dieter. *Betriebswirtschaftslehre*. 1. Auflage. Bd. 3. München: Oldenbourg Verlag, 1997.

Seidenberg, Ulrich. „Fachsymposium Empowerment.“ 1998.

[http://www.fachsymposium-empowerment.de/literatur/Seidenberg\\_Ist\\_Information\\_als\\_eigenstaendiger\\_Produktionsfaktor\\_aufzufassen.pdf](http://www.fachsymposium-empowerment.de/literatur/Seidenberg_Ist_Information_als_eigenstaendiger_Produktionsfaktor_aufzufassen.pdf) (Zugriff am 21. 08 2011).

Seiffert, Helmut. *Information über die Information*. 3. Auflage. München: C. H. Beck Verlag, 1971.

*Stadt Limbach-Oberfrohna*. [http://www.limbach-oberfrohna.de/limbach/module/ll\\_db/idx\\_bb.asp?op=detail\\_vv&vv\\_id=29&komme\\_von\\_ll=88](http://www.limbach-oberfrohna.de/limbach/module/ll_db/idx_bb.asp?op=detail_vv&vv_id=29&komme_von_ll=88) (Zugriff am 21. 08 2011).

Szidzek, A. „Systementwicklung: Datenmanagement.“ *Wirtschaftswissenschaftliches Studium* (C. H. Beck Verlags GmbH), Nr. 21/6 (1992): 307-308.

„vdw-Sachsen.“ [http://www.vdw-sachsen.de/uploads/media/Aktuell\\_das\\_VDW\\_Magazin.pdf](http://www.vdw-sachsen.de/uploads/media/Aktuell_das_VDW_Magazin.pdf) (Zugriff am 21. 08 2011).

„VSWG.“

[http://www.vswg.de/fileadmin/user\\_upload/pressemappe/VSWG\\_Datenblatt\\_allgemein\\_2010.pdf](http://www.vswg.de/fileadmin/user_upload/pressemappe/VSWG_Datenblatt_allgemein_2010.pdf) (Zugriff am 21. 08 2011).

Winterstein, Hans. *Mitarbeiterinformation*. 1. Auflage. München: Rainer Hampp Verlag, 1996.

Wittmann, Waldemar. *Unternehmung und unvollkommene Information*. Köln:  
Westdeutscher Verlag, 1959.

Wohltmann, Hans-Werner, Richard Lackes, und Markus Siepermann. *Gabler  
Wirtschaftslexikon*. <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/54483/daten-v5.html>  
(Zugriff am 21. 08 2011).

## **Anlagenverzeichnis**

Anlage 1: Ordnerstruktur	X
Anlage 2: Alte Kündigungsbestätigungen	XI
Anlage 3: Entwurf Kündigungsbestätigung	XII
Anlage 4: Merkblatt zur Wohnungsübergabe	XIII
Anlage 5: Beispiele für Übergabe- / Abnahmeprotokolle	XIV
Anlage 6: Entwurf Übergabe- / Abnahmeprotokolle	XXVI
Anlage 7: Detailansicht Wohnung IVM	XXXIV
Anlage 8: Dienstanweisung 14 Vermietungsprozess	XXXVI
Anlage 9: Interessentenverwaltung IVM	XLVI
Anlage 10: Formular Vorgänge zur Kündigung	XLVIII

# Anlage 1 Ordnerstruktur

## alte Ordnerstruktur

- [-] Daten auf "Gloserv1" (H:):
  - [+] \_Gesetze
  - [+] Backups
  - [+] BKA
  - [+] BR-Wahl 2006
  - [+] Datenaustausch
  - [+] NachUmstellung2008
  - [+] Scan
  - [-] Service
    - [+] Arbeitsaufträge
    - [+] Arbeitsaufträge auf 165,00 € Basis
    - [+] Reparaturaufträge
  - [+] sichsf
  - [+] Stundenabrechnung
  - [-] USER
    - [-] ALL
      - [+] BKA
      - [+] Busausfahrt
      - [+] Daten und Fakten -vdw
      - [+] digifotos
      - [+] DOC
      - [+] EDV
      - [+] Engert
      - [+] enwiaM
      - [+] Exposé's
      - [+] Flurkarten
      - [+] Havarielisten
      - [+] HMR
      - [+] IVM Web-Grundrisse
      - [+] Kasse
      - [+] LSch
      - [+] MA\_Ende
      - [+] MÄNGRÜGE
      - [+] MIBU
      - [+] Mieterinformationen
      - [+] Orderrücken
      - [+] Ordnerstruktur nach WE HNR WNR
      - [+] Piepenbrock\_Kiez
      - [+] Rußd.str
      - [+] SächsAmtsblatt ab 2010
      - [+] SächsGVBl. ah 2005
      - [+] TEICHEM
      - [+] TIGAKIEZ
      - [+] Versicherung
      - [+] Wohnungsmarktprognosen
      - [+] wowi
    - [+] ASM
    - [+] Aue
    - [+] Gro
    - [+] JGS
    - [+] KLE
    - [+] KRE
    - [+] KSCH
    - [+] LAN
    - [+] LIS
    - [+] NIE
    - [+] Poh
    - [+] SCHA
    - [+] STR
    - [+] Tür
    - [+] WEG\_V\_2010
    - [+] WEI
    - [+] WOWI
    - [+] Zentrale
  - [-] Vordrucke
    - [+] Datenschutz
    - [+] Dienstabweisungen
    - [+] email
    - [+] Rundschr
    - [+] Stellenbeschreibungen
    - [-] Vorlagen
      - [+] ALGII
      - [+] Auftrag\_HM
      - [+] Dienstreise
      - [+] Mietvertrag
      - [+] Telefon\_Handbuch
      - [+] Urlaub+Freizeit
      - [+] Vermietung

## Entwurf neue Ordnerstruktur

- [-] Außerbetriebliches
- [-] Betriebsrat
- [-] BKA
- [-] **Datenschutz**
- [-] Dienstabweisungen
  - [-] Vermerke zur DA 14
  - [-] Dienstleister
  - [-] Gesetze
  - [-] Grundrisse, Flurkarten
  - [-] Instandhaltungs-Instandsetzungsprozess
  - [-] Mieterinformation
  - [-] Prognosen, Studien, u.v.m
  - [-] Rundschreiben
  - [-] Scan
  - [-] Stellenbeschreibungen
  - [-] Stundenabrechnung
  - [-] System
- [-] USERS
  - [-] ASM
  - [-] AUE
  - [-] Empfang
  - [-] GRO
  - [-] JGS
  - [-] KLE
  - [-] KRE
  - [-] KSCH
  - [-] LAN
  - [-] NIE
  - [-] POH
  - [-] SCH
  - [-] SCHA
  - [-] STR
  - [-] TÜR
  - [-] WEI
- [-] Ver- und Entsorger
- [-] Vermeidungsprozess
  - [-] IVM-Webgrundrisse
  - [-] Unterlagen Mietvertrag
- [-] Vorlagen allgemein
- [-] WEG

## Anlage 2: Alte Kündigungsbestätigung

Herr  
Max Mustermann  
Am Hohen Hain 9  
09212 Limbach-Oberfrohna

Frau Claudia Türpe  
Telefon 03722/634 60

Limbach-Oberfrohna, den 21.08.11

### **Kündigung Ihrer Wohnung: Am Hohen Hain 9, WE-Nr.: 10001/1/101/2**

Sehr geehrter Herr Mustermann,

hiermit bestätigen wir Ihnen die Kündigung Ihrer Wohnung zum **31.12.2011**.

Wir bitten Sie, innerhalb der Kündigungsfrist einen Abnahmetermin mit Ihrem zuständigen Wohnungswirt Frau Türpe, Tel. 03722 / 634 60 zu vereinbaren.

Als Anlage zu diesem Schreiben senden wir Ihnen ein Merkblatt, das für die Wohnungsübergabe einige wichtige Ratschläge enthält, die Sie bitte beachten wollen. Das Merkblatt soll Ihnen bei einer reibungslosen Rückgabe der Mietsache helfen. Eventuell anfallender Sperrmüll (z. B. Möbel, Sessel, Gardinen, Lampen, Styropordeckenplatten, Alttextilien usw.) darf nicht in den Mülltonnen entsorgt werden. Sie haben die Möglichkeit, bei der Fa. KECL, Postfach 1561, 06365 Glauchau die Abholung des Sperrmülls zu beantragen (s. auch Vordruck im Abfallkalender) bzw. bei einer Entsorgungsfirma einen Container zu mieten.

Um rechtzeitig auf Fragen zur Übergabe der Wohnung eingehen zu können, ist eine Vorabnahme Ihrer Wohnung empfehlenswert. Die **Vorabnahme** der Wohnung soll **am 01.12.2011, 08:00 Uhr** stattfinden.

Die eigentliche **Wohnungsabnahme** haben wir für den **02.01.2012, 11:00 Uhr** vorgesehen.

Wir weisen Sie darauf hin, dass wir während der Kündigungsfrist berechtigt sind, nach vorheriger Mitteilung die Wohnung mit Mietinteressenten zu besichtigen. Bei Rückfragen steht Ihnen in unserem Haus Frau. Dr. Schumann unter Telefon 03722/6346-27 gern zur Verfügung.

Bitte beachten Sie auch, dass die Betriebskostenabrechnung für Ihre Mietdauer zu einem späteren Zeitpunkt erfolgt. Aus diesem Grund teilen Sie uns bitte Ihre neue Anschrift mit.

Mit freundlichen Grüßen

**Gebäudegesellschaft  
Limbach-Oberfrohna mbH**

Türpe  
Wohnungswirt

## Anlage 3: Entwurf Kündigungsbestätigung

Herr  
Max Mustermann  
Am Hohen Hain 9  
09212 Limbach-Oberfrohna

Frau Claudia Türpe  
Telefon 03722/634 60  
E-Mail tuerpe@glo-online.de

Limbach-Oberfrohna, den 21.08.11

### **Kündigung Ihrer Wohnung: Am Hohen Hain 9, WE-Nr.: 10001/1/101/2**

Sehr geehrter Herr Mustermann,

hiermit bestätige ich Ihnen die Kündigung Ihrer Wohnung zum **31.12.2011**.

Wie im Telefonat vom 19.08.11 mit Ihnen vereinbart, finden die Vorabnahme der Wohnung am **01.12.11** um **08:00 Uhr** und die eigentliche Wohnungsabnahme am **02.01.12** um **11:00 Uhr** statt. Um rechtzeitig auf Fragen der Übergabe der Wohnung eingehen zu können und somit eine reibungslose Wohnungsabnahme zu gewährleisten, wird eine Vorabnahme durchgeführt. Habe Sie bis dahin noch Fragen oder möchten Sie einen der vereinbarten Termine verschieben, können Sie mich unter oben aufgeführten Kontaktdaten erreichen, wenn Sie nicht persönlich in die Geschäftsräume der Gebäudegesellschaft Limbach-Oberfrohna kommen möchten.

Eventuell anfallender Sperrmüll (z. B. Möbel, Sessel, Gardinen, Lampen, Styropordeckenplatten, Alttextilien usw.) darf nicht in den Mülltonnen entsorgt werden. Sie haben die Möglichkeit, bei der Fa. KECL, Postfach 1561, 06365 Glauchau die Abholung des Sperrmülls zu beantragen (s. auch Vordruck im Abfallkalender) bzw. bei einer Entsorgungsfirma einen Container zu mieten.

Ich weisen Sie darauf hin, dass wir während der Kündigungsfrist berechtigt sind, nach vorheriger Mitteilung die Wohnung mit Mietinteressenten zu besichtigen. Bei Rückfragen steht Ihnen in unserem Haus Frau. Dr. Schumann unter Telefon 03722/6346-27 gern zur Verfügung.

Bitte beachten Sie auch, dass die Betriebskostenabrechnung für Ihre Mietdauer zu einem späteren Zeitpunkt erfolgt. Aus diesem Grund teilen Sie uns bitte Ihre neue Anschrift mit.

Mit freundlichen Grüßen

**Gebäudegesellschaft  
Limbach-Oberfrohna mbH**

Claudia Türpe  
Wohnungswirt

# Anlage 4: Merkblatt zur Wohnungsübergabe

## Merkblatt zur Wohnungsübergabe

Die Wohnungen bei Mietverträgen

a) die vor dem 3. Oktober 1990 geschlossen wurden, sind im vertragsgemäßen Zustand, d. h. besenrein und ohne mietereigene Einbauten bzw. Gegenstände zu übergeben, sofern diese nicht durch den Vermieter oder Nachmieter übernommen werden. Als Einbauten gelten alle fest mit der Bauhülle (Wände, Decken, Fußböden, Dach) verbundenen Materialien, z. B. Deckenplatten, Paneele, geklebte Auslegware, Fliesen usw.

*Es gehört aber auch dazu, dass*

- Anstriche und Tapeten von den Wänden und Decken dann zu entfernen sind, wenn der Mieter der malermäßigen Instandhaltung lt. Mietvertrag nicht nachgekommen ist und die Wohnung einen verwohnten Eindruck macht. (ersichtlich z.B. an verschiedenen Tapeten, häufig und mehrfach übereinander geklebte Tapeten, fehlende Tapeten und wenn um Möbel herum tapeziert wurde), Folien, Plakate, Aufkleber oder ähnliche Materialien von den Türen und anderen Einrichtungsgegenständen zu entfernen sind.
- Türen und Fenster in ihrer ursprünglichen Farbe weiß bzw. naturfarben gestrichen zu übergeben sind.

b) die nach dem 3. Oktober 1990 abgeschlossen wurden, sind in dem Zustand zurückzugeben, wie sie übernommen wurde, es sei denn, etwas anderes wurde mit dem Vermieter vereinbart. Das bedeutet, dass z.B. eine malermäßig instand gesetzte Wohnung auch wieder fachgerecht frisch gemalert an den Vermieter zu übergeben ist. War die Wohnung bei der Übergabe nur mit einem Grundanstrich versehen, ist der Nachweis zu erbringen, dass die Renovierungspflicht (Schönheitsreparaturen) eingehalten wurde. Für den Fall der nicht oder nur unzu reichenden Renovierung kann vom Vermieter Schadenersatz geltend gemacht werden. Die Regelungen im Mietvertrag einschließlich vereinbarter AVB sind zu beachten.

### c) Weitere Hinweise für beide Mietvertragsarten

Schriftliche Vereinbarungen zwischen Mieter und Vermieter, welche Bestandteil des Mietvertrages sind, werden bei der Übergabe berücksichtigt.

Beschädigungen/Mängel an Wänden, Decken, Türen, Fenstern, u. sonstigen Gebäudeteilen, infolge unsachgemäßen Gebrauchs, sind vom Mieter auf eigene Kosten zu beseitigen. Dazu gehören auch Maßnahmen zur Wiederherstellung des Vertragsgegenstandes.

Zur Beräumung der Wohnung gehört auch, dass Böden und Keller leer sind.

Für Dinge, die in der Wohnung, im Keller oder auf den Böden zurückgelassen werden, wird der Altmietler ggf. auch nachträglich zur Verantwortung gezogen.

Sanitärgegenstände wie Toiletten-, Waschbecken u.a. sind von Ablagerungen jeglicher Art zu säubern.

Der Mieter ist verantwortlich für die Abmeldungen aller Versorgungsträger wie z.B. Energie- und Gasversorgung, Kabelfernsehen, Telefonanschluß sowie auch der Ab- und Neuanmeldung beim Einwohnermeldeamt (Ordnungsdienst der Stadtverwaltung).

Alle zur Wohnung gehörenden Schlüssel einschließlich der Briefkasten- und der Nebengebäude (Böden, Keller) sind am Tage der Wohnungsabnahme zu übergeben.

Dem Vermieter ist die neue Wohnanschrift mitzuteilen. Die Kautionrückzahlung wird unter Beachtung dazu gültiger Rechtsgrundlagen vorgenommen, sofern keine Aufrechnung mit offenen Forderungen erfolgt oder sich bezüglich noch zu erwartenden Forderungen (z. B. aus Betriebskostenabrechnungen) verhalten wird).

Gebäudegesellschaft

Limbach-Oberfrohna mbH

# Anlage 5: Beispiele für Übergabe- / Abnahmeprotokolle

## Übergabeprotokoll 1:

**Gebäudegesellschaft Limbach-Oberfrohna mbH**  
**Albert-Einstein-Str. 25, 09212 Limbach-Oberfrohna**

Anlage zum Mietvertrag vom : 31.01.2011

Name:

mietet:  
Str. Haus-Nr.: **Am Pappelhain**  
**EG rechts**

Die Wohnung hat eine Gesamtfläche

von: **63,07 m<sup>2</sup>** im Mietvertrag

zuzüglich folgende Nebengelasse: **1 Keller (rechter Gang, 1.rechts)**  
**1 Gemeinschafts-Trockenraum**

Die Wohnung ist vom Eigentümer ausgestattet mit:

**Küche:** **1 Geschirrspüleranschluss mit Abfluss**  
**1 Spülenanschluss mit Abfluss**  
**1 E-Herdanschluss**  
**1 Fliesenspiegel**  
**PVC Belag**  
**1 Heizkörper mit EHKV**

**Bad:** **gefliest**  
**1 Badewanne mit Wannenfüll- und Brausebatterie**  
**1 Waschtisch mit Einhebelmischbatterie**  
**1 WC Becken mit tiefhängendem Spülkasten**  
**Versorgungsschacht mit Kaltwasseruhr und Warmwasseruhr**  
**Lüfter**  
**Paneele mit Halogenspots**  
**1 Heizkörper mit EHKV**

**Flur:** **PVC Belag**

**Wohnzimmer:** **PVC Belag**  
**1 Heizkörper mit EHKV**

Schlafzimmer: PVC Belag (leicht beschädigt) geä.   
1 Heizkörper mit EHKV

Kinderzimmer: PVC Belag  
1 Heizkörper mit EHKV

in allen Räumen Steckdosen und Lichtschalter

Türen: Wohnungseingangstür Echtholz furnier

Fenster: neu Plaste

Briefkastenanlage  
1 Kabelanschlussdose  
1 Telefonanschlussdose

Schlüssel:	Haus.-	3
	Wohnung	5
	Briefkasten	2
	Müllcontainerraum	1
	Trockenraum	1

Wasserzähler im Bad:	KW-Nr.	AW 60908731	Stand 0260,810 m <sup>3</sup>
	WW-Nr.	AW 92104676	Stand 0025,002 m <sup>3</sup>

Elt.-Zähler:	Nr.:	8759708	Stand 032710,3 kwh
--------------	------	---------	--------------------

(x) Die Wohnung wurde mit einem Grundanstrich weiß (Raufaser) an den Mieter übergeben und ist bei Auszug dem Vermieter, Farbanstrich weiß (RAL 9010), alle Dübellöcher verschlossen, zurückzugeben, sofern nicht die nach Nr. 3 der AVB fälligen Schönheitsreparaturen fachgerecht durchgeführt oder entsprechende Kostenanteile gezahlt und vom Mieter entsprechende Nachweise erbracht wurden.

Vermieter 

Mieter

Das Abstellen von Gegenständen im Hausflur ist aus Sicherheitsgründen nicht gestattet.

(-) Der Mieter beteiligt sich an der Säuberung der gemeinsam genutzten Gebäudeteile, wie Zugänge, Flure, Keller und Trockenräume.

(x) Damit werden die Kosten der Hausreinigung als Betriebskosten der Aufstellung im Mietvertrag auf alle Mieter umgelegt.

Wir möchten darauf hinweisen, daß für die korrekte Umlage der Müllgebühren Ihre umgehende Meldung (schriftlich) über jede Personenzahl Ihres Haushaltes erforderlich ist. Bei Ortsabwesenheit von Haushaltsangehörigen (Wehrdienst, Studium usw.) muß vom Mieter selbst beim Landratsamt Glauchau ein schriftlicher Antrag auf Ermäßigung gestellt werden. Diese Personen müssen bei der Gebäudegesellschaft aber als Haushaltsangehörige gemeldet sein.

Vermieter 

Mieter

## Übergabeprotokoll 2:

**Gebäudegesellschaft Limbach-Oberfrohna mbH**  
**Albert-Einstein-Straße 25,**  
**09212 Limbach-Oberfrohna**

Anlage zum Mietvertrag vom:  
Name:

15.09.11

mietet im Haus

### **H.-Mauersberger-Ring**

die Wohnung

Die Wohnung hat eine Gesamtfläche

von: ca. **34,34 m<sup>2</sup>**

zuzüglich folgende Nebengelasse: Kellerbox

Die Wohnung ist vom Vermieter ausgestattet mit:

<b>Küche:</b>	<b>x E-Herdanschluß</b>	
	<b>x Anschluß für Spüle</b>	
	<b>Mischbatterie/Eckventile</b>	wird im Ü-Protokoll festgehalten
	<b>Fliesen</b>	wird im Ü-Protokoll festgehalten
	<b>x PVC-Belag</b>	
<b>Bad I</b>	<b>1 WC-Becken mit Sitz und Spülkasten</b>	
	<b>1 Heizstrahler</b>	
	<b>1 Waschtisch mit Mischbatterie</b>	
	<b>1 Kaltwasseruhr</b>	
	<b>1 Warmwasseruhr</b>	
	<b>1 Badewanne</b>	<b>Fliesen:</b> wird im Ü-Protokoll festgehalten
	<b>1 Badlampe</b>	<b>Fußboden:</b>
	<b>Konsole</b>	
	<b>1 Waschmaschinenanschluß</b>	
<b>Bad II</b>	<b>WC-Becken mit Sitz und Spülkasten</b>	
	<b>E-Heizstrahler</b>	
	<b>Dusch-und Brausearmatur</b>	
	<b>Kaltwasseruhr</b>	
	<b>Warmwasseruhr</b>	
	<b>Duschbecken mit Kabine</b>	
	<b>Badlampe</b>	
	<b>Konsole</b>	
	<b>Waschmaschinenanschluß</b>	<b>Fußboden</b>
<b>Schlafzimmer</b>	<b>X PVC-Belag</b>	
<b>Wohnzimmer</b>	<b>x PVC-Belag</b>	
	<b>x TV-Anschluß</b>	
	<b>x Telefon-Anschluß</b>	

Flur	x PVC-Belag
	x Telefon-Anschluß
Küche	x PVC-Belag
	- TV-Anschluß
Kinderzimmer I	- PVC-Belag
	- TV-Anschluß

in allen Räumen Steckdosen und Schalter	x
Heizkörper für Fernheizung	x
Türen	x
Fenster	x
Briefkastenanlage	x
Klingel mit Wechselsprechanlage	x
Elektroverteiler	x

Hausschlüssel	wird im Ü-Protokoll festgehalten
Wohnungsschlüssel	wird im Ü-Protokoll festgehalten
Briefkastenschlüssel	wird im Ü-Protokoll festgehalten

Müll  
Hinterausgang/Kellerschlüssel  
Keller  
Balkon  
Garage  
Gemeinschaftsräume  
Elt-Raum  
Containerplatz

Nr.: 201

Kaltwasserzähler	Bad I	Stand	m <sup>3</sup>
Kaltwasserzähler	Kü	Stand	m <sup>3</sup>
Warmwasserzähler:	Bad I	Stand	m <sup>3</sup>
Warmwasserzähler:	Kü	Stand	m <sup>3</sup>
Waschmaschinenplatz	entfällt		
Elt-Zähler		Stand	KWh

Das Abstellen von Gegenständen im Hausflur ist aus Sicherheitsgründen untersagt.

Vermieter

Mieter

*Die Wohnung wurde vom Vermieter renoviert ( Grundanstrich Raufaser weiss) und ist bei Auszug Abweichend von Paragraph 7 Mietvertrag und den AVB renoviert (Raufaser weiss oder mit neutralem Anstrich versehen) vom Mieter an den Vermieter zu uebergeben.*

Vermieter

Mieter

**Wohnungsübergabe-Protokoll**

.....  
.....  
.....

Eheleute/Herr/Frau

(Ort/Datum)

**Zustand des Mietobjekts**

besichtigen am 30.6.11 um 13<sup>00</sup> Uhr  
eingehend und gemeinsam

das im Mietvertrag näher bezeichnete Mietobjekt in der  
HWR Str. Nr. 1 in  
ARWg. mit Küche, Bad, Flur, Balkon + Wc  
1.06 / WE 301 -Geschoss  li.  Mitte  re.

**Die Vertragsparteien halten folgenden Zustand des Mietobjekts fest:**

- 1. Zum dekorativen Zustand des Mietobjekts ist festzuhalten:
  - Der dekorative Zustand ist in Ordnung.
  - Es ist Folgendes zu beanstanden:  
.....  
.....

- 2. Die Begutachtung der Teppich-, Parkett- sowie der sonstigen Fußböden ergab: PVC
  - Der Zustand ist in Ordnung.
  - Es ist Folgendes zu beanstanden:  
.....  
.....

3. Zum Zustand der Fenster und Türen sowie zum Eingangsbereich ist festzuhalten:

Der Zustand ist in Ordnung.

Es ist Folgendes zu beanstanden:

.....  
 .....

4. Der Zustand der sanitären Einrichtungen ist

in Ordnung.

nicht in Ordnung. Es ist Folgendes zu beanstanden:

.....  
 .....

Die sanitären Einrichtungen sind ausgestattet mit:

.....

3. SANITÄR	
3.1 Toilettentopf und -deckel	i.o.
3.2 Toilettenspülkasten	i.o.
3.3 Waschbecken/Spüle	i.o.
3.4 Badewanne	i.o.
3.5 Duschtasse	/
3.6 Armaturen	i.o.
3.7 Toilettenpapierhalter	/
3.8 Handtuchhalter / Badetuchstange	/
3.9 Kalt-/Warmwasserzähler	i.o.
3.10 Spiegel	/
3.11 Konsole / Ablage	/
3.12 Siphon	i.o.
4. SONSTIGES	
4.1 Teppich/Oberbelag	
4.2 Fußleisten	
4.3 Fußboden	
4.4 Wandfliesen	Bügelarmiert - Glanz
4.5 Bodenfliesen	Bügelarmiert Hell
4.6 Fensterbank / Fenster	i.o.

5. Bezüglich dem Zustand von vorhandenen Einrichtungen wird festgestellt:

Der Zustand ist ordnungsgemäß.

Es ist Folgendes zu beanstanden:

.....  
.....

Die Einrichtungen sind ausgestattet mit folgendem Zubehör:

.....  
.....

6. Zum Zustand vorhandener elektrischer Anlagen wie Klimaanlage, Licht usw. wird festgestellt:

Diese sind voll funktionsfähig.

Es ist Folgendes zu beanstanden:

.....  
.....

7. Der  Mieter  Vermieter verpflichtet sich, folgende Arbeiten bis spätestens

..... auszuführen:

.....  
.....

8. Der Mieter übernimmt folgende Einbauten des Vormieters auf eigene Gefahr. Das Eigentum und die Instandhaltungspflicht gehen mit Übergabe des Mietobjekts auf den Mieter über:

.....  
.....

# Abnahmeprotokoll 1:

Gebäudegesellschaft mbH Limbach-O.  
 Albert-Einstein-Straße 25  
 09212 Limbach-Oberfrohna

## Wohnungsabnahmeprotokoll

**Str./Hausnummer**      **Waldenburger Str.**

**Mieter**

**Wohngeschoss**

**Größe**                      **2 Räume**                      **39,28 m<sup>2</sup>**

=====

- Wohnzimmer                      x
- Schlafzimmer.                      x
- Kinderzimmer
- Küche                      x      *Absperrenh'le schwergängig*
- Flur                      x
- Balkon/Loggia/ Veranda**
- Bad/Dusche IWC**                      x
- Nebengasse:**
- Keller:                      x      *Nr.: 16 ✓ (G10-Schlösschen)*
- Gemeinschaftsräume:**
- Trockenraum                      x

Fußbodenbelag PVC außer Bad gefliest	✓	<i>PVC beschädigen</i>
Badfliesen	✓	
1 Fliesenspiegel Küche	✓	
1 E-Herdanschluss	✓	
1 Spülenanschluss und Abfluss	✓	
1 Anschluss Spülautomat	✓	
1 Badewanne mit Einhebelmisch- und Brausebatterie	✓	<i>Brausekopf u. -schlauch, Halterungen erneuern</i>
1 Waschtisch mit Mischbatterie	✓	<i>Weissbleiben, Komp. erneuern</i>
1 WC-Becken mit tiefhängendem Spülkasten	✓	<i>WC erneuern, WC-Sitz erneuern</i>
Waschmaschinenanschluss	✓	
1 Kalt- und 1 Warmwasseruhr	✓	
1 Badlampe (fehlt)	✓	<i>ergänzen</i>
Heizkörper	✓	<i>Reinigen</i>
Kabelanschluss, Telefonanschluss	✓	
Türen neu	✓	<i>Schlüssel fehlen</i>
Fenster neu	✓	<i>Reinigen</i>
Steckdosen und Schalter	✓	
Klingel	✓	
Briefkasten	✓	

Zählerstände	Zählerstand	Zählernummer
Elt	→ verschlissen (renovieren)	siehe Beleg
Schlüssel	1 fehlt	restl. Schlüssel
Wohnung	3 (2 fehlen)	komplett abgegeben
Keller		
Haus	3 (2 fehlen)	Wohnungsinnentüren (2) fehlen
Waschmaschinensteckdose		--
Briefkasten	1 2 fehlen 1 fehlt	Keller
Müllcontainer	2	Gemeinschaftsräume

O.g. Wohnung, gemietet lt. Vertrag vom 25.04.2006 wird am 04.07.11 durch Herrn Krehan vom bisherigen Mieter/ dessen Vertreter übernommen.

In Abweichung vom Mietvertrag wird folgendes vereinbart:

Folgende Mängel/ Gegenstände werden durch den Vermieter auf Kosten des bisherigen Mieters beseitigt:

- maler. Instandsetzung / Reinigungsarb.
- Wohnungsinventar (Bübel u. a. die Mieterin heranziehen)

Folgende Mängel/ Gegenstände werden durch den Mieter auf eigene Kosten entfernt

- alle Schlüssel abgeben (siehe oben 04.07.11) → siehe oben (07.07.11) erhalten

(x) Kautions: 342,00 € + Zinsen, wegen offener Miete einbehalten und verrechnen!

Anzahl der ausziehenden Personen: 1 ✓

Schlüsselabgabe erfolgt am: 04.07.11

(x) malermäßiger Zustand der Wohnung vertraglich Raufaser weiß/neutral:

(-) besenrein: ✓

komplett durchweißten

Sonstiges: ✓

neue Anschrift des Mieters bzw. dessen Vertreter

bisheriger Mieter

beauftragter Vermieter in Vollmacht

# Abnahmeprotokoll 2:

*Handwritten notes:* 2.100 2.10

Gebäudegesellschaft mbH Limbach-O.  
Albert-Einstein-Straße 25  
09212 Limbach-Oberfrohna

## Wohnungsabnahmeprotokoll

Limbach-Oberfrohna, den 16.11.2010

**Str./Hausnummer**      **Peniger Straße**

**Mieter**

**Wohngeschoß EG li Nr.**                      **Zimmer: 2**      40,78 m<sup>2</sup>

**Mietpreis**                                      **GRM**                      **BTK**                      **HK**

**Mod.**    **DM**      **pro Pers**

**DM**      **Nebenträume**                      **DM**                      **Mind.**

=====

- Wohnzimmer              x
- Schlafzimmer            x
- Kinderzimmer
- Küche                      x
- Flur                        x
- Balkon/
- Toilette (IWC/)              x
- Bad/Wanne/Dusche              x
- Terrasse
- Einbauschränk
- Nebengelasse:
  
- Bodenkammer:
- Abstellraum außen
- Lattenverschlag
- Keller:                      x
- Schuppen
- Gemeinschaftsräume              x

**Tiefgaragenstellplatz Nr.**      *Handwritten:* 107 ✓

**Transponder Nr.**      *Handwritten:* 134

Ausstattung:

<b>Küche</b>	<u>Heizkörper mit HKV</u> <u>E-Herdanschluss</u> <u>Spülenan.- und Abfluss</u> <u>Kalt.- und WW.- Anschluss</u> <u>PVC Belag</u> <u>Fliesenband</u>
<b>Bad</b>	<u>Heizkörper mit HKV</u> <u>Wanne mit Einhebel Misch.-u. Brauseb.</u> <u>Duschbecken mit Aufsatz einschl. Einhebel Misch.-u. Brauseb.</u> <u>1 x Waschtisch mit Einhebelmischbatterie</u> <u>1x WC. Becken mit int. Spülkasten</u> <u>Waschmasch.-Anschluss und Abfluss</u> <u>Fußbodenfliesen/Wandfliesen</u> <u>WW und KW Uhr</u>
<b>Flur</b>	<u>Textilbelag</u> <u>Einbauschränk</u> <u>Wechselsprechanlage</u>
<b>Wohnzimmer</b>	<u>Heizkörper mit HKV</u> <u>Textilbelag</u>
<b>Schlafzimmer</b>	<u>Heizkörper mit HKV</u> <u>PVC Belag</u>
<b>Sonstiges</b>	<u>Telefon- und Kabelanschluss</u>
<b>Fußboden</b>	
<b>Türen</b>	
<b>Fenster</b>	
<b>Briefkasten</b>	x
<b>Wechselsprechanl.</b>	x
<b>Keller</b>	x
<b>Elektroanlage</b>	x

Stellplatz Nr.:            Transp.-Nr.

Zählerstände	Zählerstand	Zählernummer
Elt		43415271

**Warmwasserzähler**

**Kaltwasserzähler**

**Schlüssel:**

Haus Schlüssel    3 2    Waschraum 2

Wohnungsschlüssel    4 2

Briefkastenschlüssel    2 ✓

O.g. Wohnung, gemietet lt. Vertrag vom 02.10.09 wird am 03.12.11 durch  
Herrn Weigel..... vom bisherigen Mieter/ dessen Vertreter übernommen.

Folgende Mängel/ Gegenstände werden durch den Vermieter auf Kosten des bisherigen Mieters  
beseitigt:

-----  
Folgende Mängel/ Gegenstände werden durch den Mieter auf eigene Kosten entfernt  
Nachmieter übernimmt folgende Gegenstände-----  
-----  
-----

Anzahl der ausziehenden Personen: 1 ✓      Schlüsselabgabe erfolgt.

=====  
**malermäßiger Zustand**

**Auszugsgrund : WE zu teuer**

neue Anschrift des Mieters bzw.      dessen Vertreter

bisheriger Mieter

beauftragter Vermieter

# Anlage 6: Entwurf Übergabe- / Abnahmeprotokoll

Übergabeprotokoll:

**Gebäudegesellschaft Limbach-Oberfrohna mbH**  
**Albert-Einstein-Straße 25,**  
**09212 Limbach-Oberfrohna**



## Übergabeprotokoll

Anlage zum Mietvertrag vom:

Name:

**Herr Jürgen Mustermann**  
**Musterstraße 6**  
**09212 Limbach-Oberfrohna**

mietet im Haus

**H.-Mauersberger-Ring 19**

die Wohnung

**101**

Die Wohnung hat eine Gesamtfläche

von:

**ca. 34,34 m<sup>2</sup>**

zzgl. folgende Nebengelasse: Kellerbox

Die Übergabe der Wohnung erfolgte gemeinsam am: \_\_\_\_\_

um: \_\_\_\_\_

### Die Wohnung ist vom Vermieter ausgestattet mit:

#### **Küche:**

- x E-Herdanschluß**
- x Anschluß für Spüle**
- Mischbatterie/Eckventile**
- Fliesen**
- x PVC-Belag**

#### **Bad I**

- 1 WC-Becken mit Sitz und Spülkasten**
- 1 Heizstrahler**
- 1 Waschtisch mit Mischbatterie**
- 1 Kaltwasseruhr**
- 1 Warmwasseruhr**
- 1 Badewanne**
- 1 Badlampe**
- Konsole**
- 1 Waschmaschinenanschluss**
- Fliesen**

#### **Schlafzimmer**

- PVC-Belag**
- TV-Anschluß**

#### **Wohnzimmer**

- x PVC-Belag**
- x TV-Anschluß**
- x Telefonanschluss**

#### **Flur**

- x PVC-Belag**
- x Telefon-Anschluß**

<b>in allen Räumen Steckdosen und Schalter</b>	<b>x</b>
<b>Heizkörper für Fernheizung</b>	<b>x</b>
<b>Türen</b>	<b>x</b>
<b>Fenster</b>	<b>x</b>
<b>Briefkastenanlage</b>	<b>x</b>
<b>Klingel mit Wechselsprechanlage</b>	<b>x</b>
<b>Elektroverteiler</b>	<b>x</b>

**Die Vertragsparteien halten folgenden Zustand des Mietobjektes fest:**

**1. Zum dekorativen Zustand des Mietobjekts ist festzuhalten:**

- Der dekorative Zustand ist in allen Räumen in Ordnung
- Es ist folgendes zu beanstanden:

---



---



---



---

**2. Die Begutachtung des Teppich-, PVC- sowie der sonstigen Fußböden ergab:**

- Der Zustand ist in allen Räumen in Ordnung
- Es ist folgendes zu beanstanden:

---



---



---



---

**3. Zum Zustand der Fenster und Türen ist festzustellen:**

- Der Zustand aller Fenster / Türen ist in Ordnung
- Es ist folgendes zu beanstanden:

---



---



---



---

**4. Zustand der sanitären Einrichtungen, falls vorhanden:**

<b>Einrichtungen</b>	<b>Zustand</b>
1. Toilettendeckel	
2. Toilettenspülkasten	
3. Waschbecken	
4. Badewanne	
5. Duschwanne	
6. Armaturen	
7. Siphon	
8. Kalt-/ Warmwasserzähler	
9. Ablagen	

**5. Zum Zustand der elektrischen Anlagen und Heizkörper wird folgendes festgestellt:**

<b>Einrichtungen</b>	<b>Zustand</b>

**6. Der Mieter übernimmt folgende Einbauten des Vormieters auf eigene Gefahr.  
Das Eigentum und die Instandhaltungspflicht gehen mit Übergabe des  
Mietobjekts auf den Mieter über:**

---

---

---

---

**Schlüssel:**

**Hausschlüssel**  
**Wohnungsschlüssel**  
**Briefkastenschlüssel**  
**Hinterausgang/Kellerschlüssel**  
**Keller** Nr.: 101  
**Balkon**  
**Garage**  
**Gemeinschaftsräume**  
**Elt-Raum**  
**Müll-/ Containerplatz**

**Zähler:**

<b>Kaltwasserzähler</b>	Bad I	<b>Stand</b>	_____	<b>m<sup>3</sup></b>
<b>Kaltwasserzähler</b>	Kü	<b>Stand</b>	_____	<b>m<sup>3</sup></b>
<b>Warmwasserzähler:</b>	Bad I	<b>Stand</b>	_____	<b>m<sup>3</sup></b>
<b>Warmwasserzähler:</b>	Kü	<b>Stand</b>	_____	<b>m<sup>3</sup></b>
<b>Elt-Zähler</b>		<b>Stand</b>	_____	<b>KWh</b>

\_\_\_\_\_  
**Vermieter**

\_\_\_\_\_  
**Mieter**

# Abnahmeprotokoll:

**Gebäudegesellschaft Limbach-Oberfrohna mbH**  
**Albert-Einstein-Straße 25,**  
**09212 Limbach-Oberfrohna**



## Abnahmeprotokoll

Anlage zum Mietvertrag vom:  
Name:

**Herr Jürgen Mustermann**  
**Musterstraße 6**  
**09212 Limbach-Oberfrohna**

mietete im Haus

**H.-Mauersberger-Ring 19**

die Wohnung

**101**

Die Wohnung hat eine Gesamtfläche

von: **ca. 34,34 m<sup>2</sup>**

zzgl. folgende Nebengelasse: Kellerbox

Die Übergabe der Wohnung erfolgte gemeinsam am: \_\_\_\_\_ um: \_\_\_\_\_

Die zukünftige Anschrift des Mieters lautet:

---

---

---

---

### Die Wohnung ist vom Vermieter ausgestattet mit:

<b>Küche:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> E-Herdanschluß <input checked="" type="checkbox"/> Anschluß für Spüle Mischbatterie/Eckventile Fliesen <input checked="" type="checkbox"/> PVC-Belag
<b>Bad I</b>	<b>1 WC-Becken mit Sitz und Spülkasten</b> <b>1 Heizstrahler</b> <b>1 Waschtisch mit Mischbatterie</b> <b>1 Kaltwasseruhr</b> <b>1 Warmwasseruhr</b> <b>1 Badewanne</b> <b>1 Badlampe</b> Konsole <b>1 Waschmaschinenanschluss</b> Fliesen
<b>Schlafzimmer</b>	<b>PVC-Belag</b> <b>TV-Anschluß</b>



**4. Zustand der sanitären Einrichtungen, falls vorhanden:**

<b>Einrichtungen</b>	<b>Zustand</b>
1. Toilettendeckel	
2. Toilettenspülkasten	
3. Waschbecken	
4. Badewanne	
5. Duschwanne	
6. Armaturen	
7. Siphon	
8. Kalt-/ Warmwasserzähler	
9. Ablagen	

**5. Zum Zustand der elektrischen Anlagen und Heizkörper wird folgendes festgestellt:**

<b>Einrichtungen</b>	<b>Zustand</b>

**6. Der Mieter übernimmt folgende Einbauten des Vermieters auf eigene Gefahr.  
Das Eigentum und die Instandhaltungspflicht gehen mit Übergabe des  
Mietobjekts auf den Mieter über:**

---

---

---

---

**Schlüssel:**

**Hausschlüssel**  
**Wohnungsschlüssel**  
**Briefkastenschlüssel**  
**Hinterausgang/Kellerschlüssel**  
**Keller** Nr.: 101  
**Balkon**  
**Garage**  
**Gemeinschaftsräume**  
**Elt-Raum**  
**Müll-/ Containerplatz**

**Zähler:**

<b>Kaltwasserzähler</b>	Bad I	<b>Stand</b>	_____	<b>m<sup>3</sup></b>
<b>Kaltwasserzähler</b>	Kü	<b>Stand</b>	_____	<b>m<sup>3</sup></b>
<b>Warmwasserzähler:</b>	Bad I	<b>Stand</b>	_____	<b>m<sup>3</sup></b>
<b>Warmwasserzähler:</b>	Kü	<b>Stand</b>	_____	<b>m<sup>3</sup></b>
<b>Elt-Zähler</b>		<b>Stand</b>	_____	<b>KWh</b>

\_\_\_\_\_  
**Vermieter**

\_\_\_\_\_  
**Mieter**

# Anlage 7: Detailansicht Wohnung in IVM



Eingelogg als: tür  
letzter Login: 16.08.2011 - 15:22:11  
Keine Fehlerlogins seit letztem Login

» Logout



## WOHNUNGSVERMITTLUNG

INTERESSENTENVERWALTUNG

WOHNUNGSSUCHE

WOHNUNGSLISTE

## STATISTIK / CONTROLLING

ALLG. STATISTIKEN

## MANAGEMENT

CSV IMPORT

AUSSTATTUNGSMERKMALE

ABLEHNUNGSGRÜNDE

## BENUTZER

NEUER BENUTZER

BENUTZER BEARBEITEN

## IVM Professional Admin

### Wohnungssuche Detailansicht

Objektnummer: 10363/46/19

[EXPOSÉ DRUCKEN](#) | [GR DRUCKEN](#) | [AKTIONEN](#) | [ZURÜCK ZUR ERGEBNISLISTE](#)

**Anschrift:** Peniger Straße 46  
**Wohngebiet:** Kiez  
**Lage:** EG, li.  
**Zimmer:** 2.0  
**Wohnfläche:** 41,00 m<sup>2</sup>  
**Frei ab:** 01 - 02 - 2011  
**vorauss. bezugsfähig ab:** 01 - 02 - 2011  
**Nettokaltmiete:** 197,00 €  
**Nebenkostenvoraus. ca.:** 90,00 €  
**Warmmiete:** 287,00 €  
**Tiefgaragenstellplatz:** 31,00 €  
15,00 € (NK)  
**Kaution:** 591,00 €

#### Exposé Titel

Kleine Wohnung für Duschfreaks!

#### Wohnungsbeschreibung ändern

- Abstellraum
- Dusche
- Küche mit Fenster
- Tiefgaragenstellplatz

Ihre neue Wohnung verfügt über ein Wohnzimmer mit Fenstern nach Süden, ein Schlafzimmer mit Fenstern nach der ruhigen Nordseite, eine Küche mit Fenster und Fliesenfußboden sowie ein kleines Bad mit WC und Dusche. Der Stellplatz für die Waschmaschine ist im Keller.

Die Fußbodenbeläge in Wohn-, Schlafzimmer und Flur werden erneuert. Sie können sich die Farben aussuchen. Der zur Wohnung gehörige Tiefgaragenstellplatz muss angemietet werden.

#### Objektbeschreibung

Im vollständig sanierten Wohnhaus befinden sich 2 und 3-Zimmer-Wohnungen unterschiedlicher Größe. Zu allen Wohnungen gehört ein Keller. Im Haus befinden sich Trockenräume.



[Bild löschen!](#)

#### Upload Titelbild

Achtung: Vorhandene Grafiken mit dem selben Namen werden überschrieben!

Titelbild JPG Datei:

Durchsuchen...

» Upload Titelbild



[Grundriss löschen!](#)

#### Upload Grundriss

Achtung: Vorhandene Grafiken mit dem selben Namen werden überschrieben!

### Wohngebietsbeschreibung

Das Haus steht im Wohngebiet "Kiez", in welchem sich sanierter Alt- und Neubau zu einem komfortablen und zentrumsnahen Wohngebiet zusammenschließen. Durch die zentrumsnahe Lage einerseits und die Nähe zum Knauteich und dem Waldgebiet "Hoher Hain" andererseits ist dies ein außerordentlich beliebtes Wohngebiet, welches sich durch gute Infrastruktur auszeichnet. Einkaufsmöglichkeiten befinden sich in Laufnähe. Eine Bushaltestelle für den City-Bus ist auf der Peniger Straße vorhanden.

### Sonstiges

### Energieverbrauchskennwert

113 kWh/(m<sup>2</sup>·a)

### Befeuerungsart

Fernwärme

### Baujahr

1928

### Interne Bemerkungen

40,78 m<sup>2</sup>  
WE zur Zeit nicht vermietbar, Beläge müssen erneuert werden, ca. 4 Wochen Bauzeit

### Zustand der Wohnung

befriedigend - ausreichend

### Vermarktung

- auf Homepage anzeigen
- für Immoscout markieren
- für Immonet markieren (zuletzt am 04.07.2011 von ksch)

Die Übertragung der Daten zu den Anbietern erfolgt über die Wohnungsliste.

### Mietverträge:

Es gibt 1 Mietverträge für diese Wohnung.

ID	Mieter	Beginn	Ende	Status	Kündigungsgrund
10	Sivia Veit	06.10.2009	31.01.2011	inaktiv	bearbeiten

» Änderungen speichern

» Änderungen speichern und Interessenten suchen

Grundriss JPG Datei:

Durchsuchen...

» Upload Grundriss

### Galerie



### Neues Bild zur Galerie hinzufügen

Galeriebild JPG Datei:

Durchsuchen...

Bildbeschreibung:

Bildreihenfolge:

0

» Upload Galeriebild

# Anlage 8: Dienstanweisung 14 Vermietungsprozess

**Gebäudegesellschaft Limbach-Oberfrohna mbH**  
**Dienstanweisung Nr. 14**  
**Vermietungsprozess**

<b>1</b>	<b>Prozessbeschreibung</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Zusammenfassung</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>Innenrevision</b>	<b>9</b>

Formatiert: Schriftart: (Standard)  
Tahoma

## Gebäudegesellschaft Limbach-Oberfrohna mbH

### Dienstanweisung Nr. 14

#### Vermietungsprozess

##### Vorbemerkung:

Die vorliegende Dienstanweisung regelt den Ablauf des Vermietungsprozesses der Gebäudegesellschaft Limbach-Oberfrohna mbH und die Verwendung von unternehmenseigener Software zur Prozessunterstützung.

#### **1 Prozessbeschreibung**

Der Vermietungsprozess betrifft mehrere Abteilungen im Unternehmen, wodurch Schnittstellen entstehen, die beschrieben werden, damit ein möglichst reibungsloser Geschäftsbetrieb erhalten bleibt.

Die Vermietung enthält sowohl die Akquise von neuen Kunden als auch die Bearbeitung von Anfragen von Mietern mit Umzugswunsch. Die Anfragen können persönlich vor Ort, aber auch telefonisch und über multimediale Wege zu uns gelangen. Oberste Priorität hat deren schnelle Bearbeitung. Persönliche und telefonische Anliegen können direkt bearbeitet werden. Anfragen per E-Mail oder über die interaktive Funktion des Interessentenmanagementsystems IVM müssen innerhalb eines Arbeitstags bearbeitet werden.

Alle Interessenten, die eine Wohnung suchen - auch diejenigen, die innerhalb des Unternehmens umziehen wollen - sind im IVM zu erfassen. Dabei ist mit besonderer Sorgfalt vorzugehen. Denn nur durch eine umfassende Bedarfsermittlung und die Pflege der Stammdatenfelder, die für die Statistik wichtig sind, kann der Interessent optimal betreut und seine Daten richtig ausgewertet werden. Die Leiterin der Abteilung Vertrieb soll die Vollständigkeit der Interessentendaten nachhalten und in frei wählbaren Abständen, mindestens aber ein Mal monatlich, auch die Interessenten überprüfen, die sie nicht selbst bearbeitet.

Der Nachfrage durch die Interessenten steht unser Wohnungsangebot gegenüber. Dieses Angebot ist jederzeit aktuell zu halten. Das bedeutet, dass jede freie oder freiwerdende Wohnung im IVM gekennzeichnet sein muss. Bei der Zuordnung einer Wohnung zu einem Interessenten durch einen Mietvertrag wird automatisch diese Wohnung aus der Vermietung herausgenommen. Bei Eingang einer Kündigung im Unternehmen, egal bei welchem Mitarbeiter sie eingeht, ist diese unverzüglich an den Leiter Wohnungswirtschaft weiterzuleiten, der die Kündigung sofort an den zuständigen Mitarbeiter weiter- oder zurückgibt.

C:\Dokumente und  
Einstellungen\Claudia\Desktop\DA14\_Vermietungsprozess2.docxH:\USER\KLE\Organisation\Dienstanweisungen\Entwürfe\DA14\_Vermietungsproze  
ss.docx

**Limbach-Oberfrohna, den**

**18.08.2010**

Seite: 2

Formatiert: Schriftart: (Standard)  
Tahoma

Formatiert: Schriftart: (Standard)  
Tahoma

## Gebäudegesellschaft Limbach-Oberfrohna mbH

### Dienstanweisung Nr. 14

#### Vermietungsprozess

Der Wohnungswirt nimmt Kontakt mit dem Mieter auf, er füllt dabei das Formular Vorgänge zur Kündigung aus. Ziel des Gespräches ist es, den Kündigungsgrund zu erfahren und zu versuchen den Mieter im eigenen Wohnungsbestand zu halten. Anschließend gibt er eine Kopie der Kündigung und des Formulars Vorgänge zur Kündigung an die Leiterin Vertrieb.

Eine Kopie der Kündigung wird parallel dazu an die Leiterin Vertrieb übergeben.

Vom Eingang einer rechtsgültigen Kündigung bis zur Pflege in beiden Systemen darf maximal eine Woche vergehen, d.h. dass der Wohnungswirt innerhalb von drei Tagen nach Kündigungseingang, der Leiterin Vertrieb die Unterlagen übergeben muss. Damit werden gleichzeitig das Kündigungsdatum (vom Wohnungswirt) in wowi e/s und das „frei ab“ Datum (vom Vertrieb) in IVM eingepflegt. Vom Eingang einer rechtsgültigen Kündigung bis zur Pflege in beiden Systemen darf maximal eine Woche vergehen. Gleiches gilt bei Rücknahme einer Kündigung.

Um eine Wohnung optimal zu vermarkten, muss der Vertrieb wissen, wie lange es ab Mietvertragsunterschrift dauert, bis die betreffende Wohnung bezugsfertig ist. Denn auch die Bezugsfertigkeit kann entscheidendes Auswahlkriterium für den Interessenten sein. Bei Kündigungseingang ist der Zustand der Wohnung noch unbekannt. Diese Kennzeichnung ist von der Leiterin Vertrieb zu setzen. Die Klassifizierung, ob eine Wohnung nach spätestens zwei Wochen (grün), maximal sechs Wochen (gelb) oder länger (rot) bezugsfertig wird, hat der Wohnungswirt sofort nach Kenntnis, spätestens aber eine Woche nach Mietvertragsende in IVM zu hinterlegen. Außerdem sind von ihm im Feld Interne Bemerkungen in IVM die geschätzten Kosten und die durchzuführenden Arbeiten zur Herstellung der Wiedervermietbarkeit der Wohnung einzutragen. Diese Frist schließt die Verpflichtung für den Wohnungswirt ein auch die Wohnungsabnahme bis spätestens eine Woche nach Mietvertragsende durchgeführt zu haben.

Die weitere Verantwortung für die Pflege der Wohnungsdaten in IVM obliegt der Leiterin Vertrieb. Sie überprüft vor Veröffentlichung der Wohnungsangebote die von der Geschäftsführung vorgegebene Zielmiete, den Grundriss, die Ausstattungsmerkmale sowie die Wohnungs- und Objektbeschreibung. Sie ist ebenfalls dafür zuständig geeignete Fotos vom Zustand der Wohnung für die Vermarktung aufzunehmen und diese in das System IVM hochzuladen.

Für die Vermarktung in der Wohnungsbörse auf unserer Homepage bzw. in den von uns genutzten Immobilienportalen sind geeignete Objekte auszuwählen. Wohnungen, zu denen Fotos in IVM hinterlegt sind, werden für die Immobilienportale bevorzugt. Diese Objekte müssen auch immer

C:\Dokumente und Einstellungen\Claudia\Desktop\DA14\_Vermietungsprozess2.docx\USER\KLE\Organisation\Dienstanweisungen\Entwürfe\DA14\_Vermietungsprozess.docx

**Limbach-Oberfrohna, den**

**18.08.2010**

Formatiert: Schriftart: (Standard)  
Tahoma

Formatiert: Schriftart: (Standard)  
Tahoma

Seite: 3

## Gebäudegesellschaft Limbach-Oberfrohna mbH

### Dienstanweisung Nr. 14

#### Vermietungsprozess

in unserer Wohnungsbörse zu finden sein. Darüber hinaus müssen in unserer Wohnungsbörse alle Arten von freien Wohnungen zu finden sein. Sind in einem Wohnhaus mehrere gleichartige Wohnungen frei, reicht es, wenn eine Wohnung in der Wohnungsbörse aktiv ist. Bei den Immobilienportalen ist besonders auf die Aktualität zu achten, da vermietete Wohnungen hier nicht automatisch aus der Anzeige entfernt werden.

Nur in Ausnahmefällen auf besonderen Wunsch des Interessenten - auch bei schon bestehenden Mietern - soll die Vermietung durch den Wohnungswirt erfolgen. Dann muss aber auch der gesamte Vermietungsprozess - wie hier beschrieben - vom Wohnungswirt ausgeführt werden.

In der Regel ist aber die Abteilung Vertrieb für das Erstellen von Angeboten, Ausreichen von Exposés und Grundrissen sowie die Angebotserstellung für die ARGE zuständig. Die Abteilung Vertrieb kümmert sich ebenfalls um die Gestaltung des Warteraumes mit Informationsmaterial und einer Auswahl von Wohnungsangeboten.

Wohnungsbesichtigungen können jederzeit während der üblichen Bürozeiten aber auch davor und danach sowie an Wochenenden erfolgen. Zum Sprechtag sollen nur in Ausnahmefällen - falls für den Interessent kein anderer Termin möglich ist - Besichtigungen stattfinden. Wenn Besichtigungen am Sprechtag stattfinden, dürfen sie nur von der Abteilung Vertrieb durchgeführt werden. Davon unberührt bleiben Termine nach Ende der offiziellen Öffnungszeiten.

Reservierungen dürfen nur für Interessenten in IVM hinterlegt werden, die auch in der aktiven Interessentenliste geführt werden. Dabei ist darauf zu achten, dass eine Reservierung immer über die spezielle Wohnungssuche zum Interessenten erfolgt und nicht über die allgemeine Wohnungssuche. Um die Leerstandszeiten zu verkürzen, dürfen bei bereits leeren Wohnungen Reservierungen nur nach vorheriger Besichtigung mit dem Interessenten für maximal eine Wohnung pro Interessent und/oder Gesuch hinterlegt werden. Maximale Reservierungsdauer ist eine Woche. Eine Verlängerung der Reservierungsdauer ist nach Angabe des Grundes in den Vorgängen zum Interessenten möglich. Wohnungen, die gekündigt sind und erst in der Zukunft frei werden, können bis zu einer Besichtigung mit einem Interessenten reserviert werden. Danach gilt die Verfahrensweise wie bei den freien Wohnungen. Da die Möglichkeit besteht mehrere Reservierungen auf eine Wohnung zu legen, gilt bei abgelaufenen und nicht verlängerten Reservierungen automatisch die nächste Reservierung als vorrangig.

C:\Dokumente und  
Einstellungen\Claudia\Desktop\DA14\_Vermietungsprozess2.docx\USER\KLE\Organisation\Dienstanweisungen\Entwürfe\DA14\_Vermietungsprozess.docx

**Limbach-Oberfrohna, den**

**18.08.2010**

Seite: 4

Formatiert: Schriftart: (Standard)  
Tahoma

Formatiert: Schriftart: (Standard)  
Tahoma

## Gebäudegesellschaft Limbach-Oberfrohna mbH

### Dienstanweisung Nr. 14

#### Vermietungsprozess

Bei jedem Kontakt zu einem Interessenten werden weitere Maßnahmen notwendig oder vereinbart, so dass zu jedem Kontakt ein Folgekontakt gehört, bis der Interessent mietet oder uns mitteilt, dass er keine Wohnung der Gesellschaft anmieten möchte bzw. wir den Interessenten ablehnen. Die Termine für die Folgekontakte werden in der Wiedervorlageliste in IVM gespeichert. So kann der jeweilige Bearbeiter immer termingerecht mit dem Interessenten in Verbindung treten. Nach dem letzten Kontakt zu einem Interessenten sollte in der Regel eine Wiedervorlage nach einer Woche erfolgen. Nur in Ausnahmefällen z.B. bei Vereinbarung eines anderen Termins mit dem Interessenten können frühere oder spätere Termine gesetzt werden. Überfällige Wiedervorlagen sind unverzüglich abzuarbeiten. Sind Wiedervorlagen älter als eine Woche so meldet dies die Leiterin Vertrieb dem verantwortlichen Mitarbeiter zur Bearbeitung und leitet die Information dem Abteilungsleiter zur Kenntnis weiter. Danach müssen die Wiedervorlagen nach spätestens einer weiteren Woche abgearbeitet sein.

Alle Aktionen mit einem Interessenten müssen dokumentiert werden. Soweit es bei einer Aktion eindeutig möglich ist genau eine Wohnungskontierung dem Vorgang zuzuordnen, ist die vollständige Wohnungsnummer zu hinterlegen.

Nach der Zusage eines Interessenten eine konkrete Wohnung anzumieten, holt die Leiterin Vertrieb alle zur Ausfertigung des Mietvertrages notwendigen Unterlagen ein. Dazu gehören Mieter selbstauskunft, Schufa-Abfrage durch den Leiter Wohnungswirtschaft, Mietschuldenfreiheitserklärung vom Vorvermieter und im Bedarfsfall die Bestätigung der ARGE. Sie vergleicht die Angaben der Mieter selbstauskunft mit denen auf dem Personalausweis und einem Einkommensnachweis. Außerdem vereinbart sie alle nötigen Instandhaltungsmaßnahmen mit dem Interessenten nach Rücksprache mit dem Wohnungswirt. *[Hinweis zum Wohnungsstatus: Beim Setzen des Status grün, gelb oder rot berücksichtigt der Wohnungswirt ja bereits die nötigen Maßnahmen. Diese hinterlegt er in IVM im Feld „interne Bemerkungen“. Bei der Abstimmung mit dem Interessenten durch den Vertrieb kann es dadurch letztlich nur um die Auswahl von Mustern für Wandfarbe und Fußboden oder gegebenenfalls Fliesen gehen.]*

Die Daten des Interessenten und die beigelegten Unterlagen werden auf dem Formular „Vorbereitung Mietvertrag“ (Anlage 1) vermerkt und zur Ausfertigung des Mietvertrages dem zuständigen Wohnungswirt übergeben. Dieser hat dann maximal drei Arbeitstage Zeit zur Ausfertigung des Mietvertrages. Die Abteilung Vertrieb kann auch kürzere Fristen mit dem Wohnungswirt vereinbaren.

C:\Dokumente und Einstellungen\Claudia\Desktop\DA14\_Vermietungsprozess2.docx\USER\KLE\Organisation\Dienstanweisungen\Entwürfe\DA14\_Vermietungsprozess.docx

**Limbach-Oberfrohna, den**

**18.08.2010**

Seite: 5

Formatiert: Schriftart: (Standard)  
Tahoma

Formatiert: Schriftart: (Standard)  
Tahoma

## Gebäudegesellschaft Limbach-Oberfrohna mbH

### Dienstanweisung Nr. 14

#### Vermietungsprozess

Bei der Ausfertigung des Mietvertrages ist darauf zu achten, dass auch genau der Interessent Hauptmieter in wowi c/s wird, der in der Interessentenliste in IVM geführt wird und andere mitziehende Personen nur zusätzliche Vertragspartner in wowi c/s sind. Soll ausdrücklich eine andere Person Hauptmieter werden, so ist rückwirkend der Stammdatensatz des bisherigen Interessenten, der zu dem Vorgang gehört, entsprechend abzuändern.

Nach Fertigstellung des Mietvertrages stimmt die Abteilung Vertrieb mit dem Wohnungswirt und dem Interessenten den Termin für die Mietvertragsunterschrift ab. Dazu ist es unerlässlich, dass jeder mögliche Beteiligte im Unternehmen seinen elektronischen Kalender in Outlook jederzeit aktuell hat. Das heißt, dass jede bereits bekannte oder geplante Abwesenheit sowie jeder Termin im Haus mit Kunden oder Besprechungen hinterlegt sein müssen. Sollten private Termine in die sonst üblichen Geschäftszeiten hineinfallen, so sind diese Zeiten ebenfalls im Kalender zu hinterlegen und als privat zu kennzeichnen, so dass ein anderer nur sehen kann, dass ein Termin vorliegt, nicht aber um was es sich handelt.

Zum Termin der Mietvertragsunterzeichnung hat der Kunde die Gelegenheit Fragen an die Leiterin Vertrieb und den Wohnungswirt zu stellen. Gleichzeitig bietet dieser Termin die beste Möglichkeit, den Vorgang von der Vermietung an die Verwaltung zu übergeben, ohne dass dabei eine Lücke in der Kundenbetreuung entsteht.

Aufgabe der Abteilung Vertrieb ist es darüber hinaus, aktiv an der Verbesserung der Vermietungschancen zu arbeiten und bei der Erstellung von Marketingkonzepten und der Umsetzung von Marketingmaßnahmen mitzuwirken. Da Marketing eine unternehmerische Grundeinstellung jedes Mitarbeiters sein sollte, sind darüber hinaus auch alle anderen Mitarbeiter im Unternehmen angehalten, Ideen für die Verbesserung der Vermietungschancen zu erarbeiten, der Abteilung Marketing mitzuteilen und die Umsetzung beschlossener Maßnahmen zu unterstützen.

Bei der Durchführung von Vermietungsaktionen, denen Gutscheine oder andere Zugaben an den Kunden zugrunde liegen, obliegt die Erfassung und Dokumentation der Anspruchsberechtigten der Leiterin Vertrieb. Dabei ist das Formular „Quittung“ (Anlage 2) zu verwenden. Jeweils eine Kopie der Quittung erhält die Abteilung Rechnungswesen zur Buchung der Geschäftsvorfälle und die Abteilung Marketing. Das Original wird Bestandteil der Mieterakte.

C:\Dokumente und  
Einstellungen\Claudia\Desktop\DA14\_Vermietungsprozess2.docx\H:\USER\KLE\Organisation\Dienstanweisungen\Entwürfe\DA14\_Vermietungsproze  
ss.docx

**Limbach-Oberfrohna, den**

**18.08.2010**

Seite: 6

Formatiert: Schriftart: (Standard)  
Tahoma

Formatiert: Schriftart: (Standard)  
Tahoma

## Gebäudegesellschaft Limbach-Oberfrohna mbH

### Dienstanweisung Nr. 14

#### Vermietungsprozess

Um die Mietvertragsunterlagen künftig schneller und besser zu finden, ist die Leiterin Vertrieb dafür zuständig alle Unterlagen zum neu gewonnenen Mieter nach Unterschrift des Mietvertrages einzuscannen und im Laufwerk

**H:\USER\ALL\Ordnerstruktur\_nach\_WE\_HNR\_WNR\**

unter der jeweiligen Wohnungsnummer im Unterordner zur Folgenummer abzulegen. Erst im Anschluss daran legt der Wohnungswirt die Papierform der Mieterunterlagen in seiner Akte ab.

Beim Inaktivsetzen des Mieters wird eine automatische Wiedervorlage für die Mitarbeiterin Vertrieb angelegt. Drei Monate nach Einzug ruft die Mitarbeiterin Vertrieb den neuen Mieter an, um nachzufragen, ob er mit dem Vermietungsprozess und der jetzigen Wohnung zufrieden ist. Bei Unzufriedenheit leitet sie die Gründe dafür an den zuständigen Mitarbeiter weiter, der sich dem Sachverhalt annimmt.

Eine entscheidende Rolle für den Vermietungsprozess, aber auch für Kundenkontakte im Allgemeinen, spielen die Mitarbeiterinnen Vertrieb. Sie sitzen an der Zentrale und sind dadurch die erste Anlaufstelle für Mieter und Interessenten, die persönlich oder telefonisch mit uns in Kontakt treten. „Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance.“

Deswegen ist ihr freundliches, offenes und gepflegtes Auftreten gegenüber dem Kunden von entscheidender Bedeutung für das Erscheinungsbild des Unternehmens nach außen.

Ihr Arbeitsplatz ist von Montag bis Donnerstag zwischen 7:30 Uhr und 18:00 Uhr und freitags bis 13:00 Uhr ständig besetzt zu halten. Ihre Hauptaufgabe besteht darin, die Anliegen der Kunden zu erfahren und diese an die entsprechend zuständigen Stellen in allen Abteilungen weiterzuleiten. Dabei leisten sie nicht nur Hilfestellung sondern sind auch verantwortlich dafür, dass die Kundenkontakte in Vertrieb und Wohnungswirtschaft zeitlich effektiv verlaufen. Sind Kundengespräche länger als geplant oder dauern Gespräche mit unangemeldeten Kunden - das gilt auch für Termine, die nicht im Outlookkalender standen - länger als 20 Minuten, soll die Mitarbeiterin des Vertriebs durch ihr Eingreifen dem Kollegen die Möglichkeit geben, das Gespräch freundlich zu beenden. Ihre Rolle als zentrale Anlaufstelle im Unternehmen erfordert es, dass sich alle Mitarbeiter des Hauses während der üblichen Bürozeiten bei ihr an- und abmelden. Sie ist für die Ordnung im Warteraum zuständig. Ist die Leiterin Vertrieb im Gespräch oder im Außentermin,

C:\Dokumente und  
Einstellungen\Claudia\Desktop\DA14\_Vermietungsprozess2.docx H:\USER\KLE\Organisation\Dienstanweisungen\Entwürfe\DA14\_Vermietungsprozess.docx

**Limbach-Oberfrohna, den**

**18.08.2010**

Seite: 7

Formatiert: Schriftart: (Standard)  
Tahoma

Formatiert: Schriftart: (Standard)  
Tahoma

## Gebäudegesellschaft Limbach-Oberfrohna mbH

### Dienstanweisung Nr. 14

#### Vermietungsprozess

erfasst die Mitarbeiterin Vertrieb die Daten eines neuen Interessenten in IVM oder mithilfe des Formulars „Datenerfassung Mietinteressent“ (Anlage 3), so dass die Informationen von der Leiterin Vertrieb beim ersten Kontakt mit dem Interessenten sofort genutzt werden können.

Die Mitarbeiterinnen Vertrieb verwalten darüber hinaus alle Schlüssel und Schlüsselschränke. Sie führen das Schlüsselbuch und sind so jederzeit aussagekräftig. Die zentrale Schlüsselverwaltung entlastet die Wohnungswirte und vereinheitlicht die Vorgehensweise. Da diese Stelle immer besetzt ist, wird auch gewährleistet, dass die Schlüssel jederzeit geholt oder abgegeben werden können.

Aber nicht nur der Vertrieb gibt dem Unternehmen ein Gesicht. Alle Mitarbeiter und ihre Arbeitsplätze sind für den Kunden sichtbar und beeinflussen seine Meinung über das Unternehmen. Da alle Mitarbeiter im Unternehmen Kundenverkehr (Mieter, Interessenten oder Dienstleister) haben, ist es wichtig stets einen sauberen und ordentlichen Arbeitsplatz zu haben. Aus diesem Grund werden neben den Abteilungen Vertrieb und Wohnungswirtschaft auch alle anderen Abteilungen verpflichtet am Ende eines Arbeitstages keine Dokumente, Schlüssel, Mappen, Ordner o.ä. auf ihrem Schreibtisch zu hinterlassen. Auf dem Schreibtisch dürfen sich Bildschirm, Tastatur und Maus befinden, das Telefon, Notizzettel und Stiftebox sowie Zimmerpflanzen und der leere Postkasten. Alles andere soll in Schränken und Schubladen ordentlich verstaut werden.

C:\Dokumente und  
Einstellungen\Claudia\Desktop\DA14\_Vermietungsprozess2.docx\USER\KLE\Organisation\Dienstanweisungen\Entwürfe\DA14\_Vermietungsproze  
ss.docx

**Limbach-Oberfrohna, den**

**18.08.2010**

Seite: 8

Formatiert: Schriftart: (Standard)  
Tahoma

Formatiert: Schriftart: (Standard)  
Tahoma

## Gebäudegesellschaft Limbach-Oberfrohna mbH

### Dienstanweisung Nr. 14

#### Vermietungsprozess

## 2 Zusammenfassung

- 01 Interessentenanfragen sind innerhalb von einem Arbeitstag zu beantworten.
- 02 Die Interessentenstammdaten sind vollständig - auch mit den statistischen Informationen wie dem Werbemittel - zu erfassen.
- 03 Bei Kündigung (und bei deren Rücknahme) ist innerhalb einer Woche die freiwerdende Wohnung in IVM (Vertrieb) und in wowi c/s (Wohnungswirt) zu hinterlegen.
- 04 Wohnungsabnahmen finden bis spätestens eine Woche nach Mietvertragsende statt.
- 05 Der Wohnungswirt setzt den Wohnungsstatus grün (fertig in zwei Wochen), gelb (fertig in sechs Wochen) oder rot (fertig in mehr als sechs Wochen) bis spätestens eine Woche nach Mietvertragsende und hinterlegt die nötigen Baumaßnahmen in dem Feld „Interne Bemerkungen“.
- 06 Der Vertrieb pflegt die Wohnungsstammdaten bei Vermarktung der Wohnung.
- 07 Der Vertrieb aktualisiert die Wohnungsangebote in den Immobilienportalen und wechselt die Angebote regelmäßig aus.
- 08 Die Vermietung erfolgt nur in Ausnahmefällen über den Wohnungswirt.
- 09 Der Vertrieb erstellt die Wohnungsangebote.
- 10 Wohnungsbesichtigungen können jederzeit stattfinden - auch an Wochenenden - am Dienstag allerdings nur in Ausnahmefällen während der Sprechzeit.
- 11 Reservierungen erfolgen nur für aktive Interessenten in IVM, erst nach der Besichtigung und nur für maximal eine Woche. Nur bei freiwerdenden Wohnungen ist eine Reservierung bis zu einer möglichen Besichtigung zulässig.
- 12 Jeder Kontakt wird in IVM dokumentiert. Die Wiedervorlage des Vorgangs sollte nach einer Woche erfolgen. Überfällige Wiedervorlagen sind spätestens nach einer Woche vom Vertrieb anzumahnen und innerhalb der nächsten Woche abzuarbeiten.
- 13 Der Vertrieb holt zur Vorbereitung des Mietvertrags alle notwendigen Unterlagen ein und übergibt diese an den Wohnungswirt.
- 14 Der Vertrieb trifft mit dem Interessenten die Auswahl der Muster für Farben, Fußboden und gegebenenfalls Fliesen.
- 15 Die Ausfertigung des Mietvertrages darf maximal drei Arbeitstage dauern.
- 16 Der Name des Interessenten in IVM muss mit dem Namen des Hauptmieters in wowi c/s übereinstimmen.
- 17 Den Termin zur Mietvertragsunterzeichnung koordiniert der Vertrieb. Der Wohnungswirt ist ebenfalls anwesend. Der Vorgang wird bei dieser Gelegenheit an die Verwaltung übergeben.
- 18 Alle Mitarbeiter im Unternehmen beteiligen sich aktiv an der Entwicklung von Marketingkonzepten und -maßnahmen sowie deren Umsetzung.
- 19 Der Vertrieb erfasst und dokumentiert die Anspruchsberechtigten für Gutscheine und andere Zugaben bei Vermietungsaktionen.

C:\Dokumente und Einstellungen\Claudia\Desktop\DA14\_Vermietungsprozess2.docx H:\USER\KLEI\Organisation\Dienstanweisungen\Entwürfe\DA14\_Vermietungsprozess.docx

**Limbach-Oberfrohna, den**

**18.08.2010**

Seite: 9

Formatiert: Schriftart: (Standard)  
Tahoma

Formatiert: Schriftart: (Standard)  
Tahoma

## Gebäudegesellschaft Limbach-Oberfrohna mbH

### Dienstanweisung Nr. 14

#### Vermietungsprozess

20 Der Vertrieb scannt die gesamten Mietvertragsunterlagen vor der Ablage durch den Wohnungswirt ein und legt sie unter der jeweiligen Wohnungsnummer im Unterordner zur Folgenummer ab:

H:\USER\ALL\Ordnerstruktur\_nach\_WE\_HNR\_WNR\

21 Drei Monate nach Einzug erkundigt sich die Mitarbeiterin Vertrieb, ob er Mieter zufrieden ist und leitet ggf. Kritik an die zuständige Stelle zur Klärung weiter,

22 Alle Termine sind in Outlook zu pflegen.

23 Bei Terminüberschreitungen und unvorhergesehenen Kundengesprächen, die länger als 20 min dauern, soll die Mitarbeiterin Vertrieb dem Kollegen die Möglichkeit geben, das Gespräch freundlich zu beenden.

24 Der Arbeitsplatz an der Zentrale ist immer besetzt zu halten.

25 Die Mitarbeiterin Vertrieb übernimmt die vollständige Schlüsselverwaltung und die Führung des Schlüsselbuches. Die Schlüsselschränke sind stets verschlossen zu halten.

26 Die Arbeitsplätze aller Mitarbeiter sind am Ende des Arbeitstages aufgeräumt und frei von Dokumenten.

### 3 Innenrevision

Die Innenrevision prüft die Einhaltung der Dienstanweisung periodisch.

Diese Anweisung tritt sofort in Kraft und ersetzt die bisherige Dienstanweisung Nr. 14 Wohnungsbörse.

Limbach-Oberfrohna, den ~~18.08.2010~~

Johnen

Formatiert: Schriftart: (Standard)  
Tahoma, 10,5 pt

Formatiert: Schriftart: (Standard)  
Tahoma

Formatiert: Schriftart: (Standard)  
Tahoma

C:\Dokumente und  
Einstellungen\Claudia\Desktop\DA14\_Vermietungsprozess2.docx H:\USER\KLE\Organisation\Dienstanweisungen\Entwürfe\DA14\_Vermietungsproze  
ss.docx

Limbach-Oberfrohna, den

~~18.08.2010~~

Seite: 10

# Anlage 9: Interessentenverwaltung IVM



Eingelogg als: tür  
letzter Login: 16.08.2011 - 15:22:11  
Keine Fehlerlogins seit letztem Login

» Logout



- WOHNUNGSVERMITTLUNG
  - INTERESSENTENVERWALTUNG**
  - WOHNUNGSSUCHE
  - WOHNUNGSLISTE
- STATISTIK / CONTROLLING
  - ALLG. STATISTIKEN
- MANAGEMENT
  - CSV IMPORT
  - AUSSTATTUNGSMERKMALE
  - ABLEHNUNGSGRÜNDE
- BENUTZER
  - NEUER BENUTZER
  - BENUTZER BEARBEITEN

## IVM Professional Admin

### Interessentenverwaltung

- » Interessent anlegen
- » Aktive Interessenten
- » Inaktive Interessenten
- » Wiedervorlage Interessenten

Name:  Vorname:  » Interessenten suchen

### Interessenten anlegen

#### Interessentendaten

intern:  Intern Abzuweisender

Firma:

Anrede\*:  Herr  Frau

Name\*:

Vorname\*:

Straße Nr.:

PLZ Ort:

Geburtstag:  -  -

Nationalität:

E-Mail:

Tel. tagsüber:

Tel. abends:

Mobil Tel.:

Fax:

» Interessent prüfen

#### Status

Ablehnungsgründe:

#### Mietvertrag

bei Mietvertrag ObjektNr.:  /  /

bei Mietvertragsnr.:

Mietvertrag Beginn:  -  -

Mietvertrag Ende:  Enddatum setzen

#### Werbemittel\*

Werbemittel:

Neues Werbemittel:

### Wohnungswunsch

Objektnummer:  /  /

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Albert-Einstein-Straße   | <input type="checkbox"/> Am Hohen Hain       |
| <input type="checkbox"/> Am Pappelhain            | <input type="checkbox"/> Am Wasserturm       |
| <input type="checkbox"/> Jägerstraße/Moritzstraße | <input type="checkbox"/> Kiez                |
| <input type="checkbox"/> Kreuzzeiche              | <input type="checkbox"/> Peniger Straße 65   |
| <input type="checkbox"/> Rußdorfer Straße         | <input type="checkbox"/> Straße des Friedens |
| <input type="checkbox"/> Südstraße                | <input type="checkbox"/> Waldenburger Straße |

Straße

Bitte wählen  
**Albert-Einstein-Straße**  
Albert-Einstein-Straße  
**Am Hohen Hain**  
Am Hohen Hain

Zimmer:  1 Zi.  2 Zi.  3 Zi.  4 Zi.  5 Zi.

Etage:  UG  EG  1. OG  2. OG  3. OG  4. OG  5. OG  DG

Wohnfläche: von  m<sup>2</sup> bis  m<sup>2</sup>

Nettokaltmiete (€):  bis

Warmmiete (€):  bis

Frei ab vor dem: 16  - 08  - 2011

Frei ab nach dem: 16  - 08  - 2011

### Ausstattung

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Abstellraum        | <input type="checkbox"/> ausgebautes Dachgeschoss |
| <input type="checkbox"/> Bad mit Fenster    | <input type="checkbox"/> Balkon                   |
| <input type="checkbox"/> behindertengerecht | <input type="checkbox"/> Bodenkammer              |
| <input type="checkbox"/> Dusche             | <input type="checkbox"/> Fahrstuhl                |
| <input type="checkbox"/> Gäste WC           | <input type="checkbox"/> Küche mit Fenster        |
| <input type="checkbox"/> Maisonettewohnung  | <input type="checkbox"/> offene Küche             |
| <input type="checkbox"/> PKW Stellplatz     | <input type="checkbox"/> Tiefgaragenstellplatz    |
| <input type="checkbox"/> Wanne              |   |

Bemerkung:

» Interessent speichern

» Speichern und Wohnungssuche

# Anlage 10: Formular Vorgänge zur Kündigung



## Vorgänge zur Kündigung

Name: \_\_\_\_\_ Vorname: \_\_\_\_\_

Adressnummer: \_\_\_\_\_ Wohnungsangebote erwünscht: ja / nein \_\_\_\_\_

Wohnungskontierung: \_\_\_\_\_ Stellplatzkontierung: \_\_\_\_\_

Kündigungsdatum: \_\_\_\_\_ Wohnungsgröße: \_\_\_\_\_ m<sup>2</sup>

Kündigungsgrund: \_\_\_\_\_

Datum des Kontaktes: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

### Bemerkungen:

<input type="checkbox"/>	Kündigungsbestätigung	<input type="checkbox"/>	Kündigungskopie an Vertrieb
<input type="checkbox"/>	MV Stellplatz beenden	<input type="checkbox"/>	Personenzahl im Verteiler ändern
<input type="checkbox"/>	Adresse in Adressverwaltung ändern	<input type="checkbox"/>	Vorannahmeprotokoll
<input type="checkbox"/>	Abnahmeprotokoll	<input type="checkbox"/>	Abmeldung bei Versorgern

### Instandhaltungs- / Instandsetzungsaufträge

<input type="checkbox"/>	Maler	<input type="checkbox"/>	Reinigung	<input type="checkbox"/>	Klempner	<input type="checkbox"/>	Tischler
<input type="checkbox"/>	Fußboden	<input type="checkbox"/>	ETA	<input type="checkbox"/>	Fliesen	<input type="checkbox"/>	Lüftung



## Vorgänge zur Kündigung

Name: \_\_\_\_\_ Vorname: \_\_\_\_\_

Adressnummer: \_\_\_\_\_ Wohnungsangebote erwünscht: ja / nein \_\_\_\_\_

Wohnungskontierung: \_\_\_\_\_ Stellplatzkontierung: \_\_\_\_\_

Kündigungsdatum: \_\_\_\_\_ Wohnungsgröße: \_\_\_\_\_ m<sup>2</sup>

Kündigungsgrund: \_\_\_\_\_

Datum des Kontaktes: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

### Bemerkungen:

<input type="checkbox"/>	Kündigungsbestätigung	<input type="checkbox"/>	Kündigungskopie an Vertrieb
<input type="checkbox"/>	MV Stellplatz beenden	<input type="checkbox"/>	Personenzahl im Verteiler ändern
<input type="checkbox"/>	Adresse in Adressverwaltung ändern	<input type="checkbox"/>	Vorannahmeprotokoll
<input type="checkbox"/>	Abnahmeprotokoll	<input type="checkbox"/>	Abmeldung bei Versorgern

### Instandhaltungs- / Instandsetzungsaufträge

<input type="checkbox"/>	Maler	<input type="checkbox"/>	Reinigung	<input type="checkbox"/>	Klempner	<input type="checkbox"/>	Tischler
<input type="checkbox"/>	Fußboden	<input type="checkbox"/>	ETA	<input type="checkbox"/>	Fliesen	<input type="checkbox"/>	Lüftung

## Ehrenwörtliche Erklärung

"Ich erkläre hiermit ehrenwörtlich",

1. dass ich meine Diplomarbeit mit dem Thema

Entwicklung eines Informationsmanagementsystems für die  
Gebäudegesellschaft Limbach-Oberfrohna mbH

ohne fremde Hilfe angefertigt habe,

2. dass ich die Übernahme wörtlicher Zitate aus der Literatur sowie die Verwendung der Gedanken anderer Autoren an den entsprechenden Stellen innerhalb der Arbeit gekennzeichnet habe und

3. dass ich meine Praxisarbeit bei keiner anderen Prüfung vorgelegt habe.

Ich bin mir bewusst, dass eine falsche Erklärung rechtliche Folgen haben wird.

Burgstädt, 22.08.2011

Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift