

FAQ

1. Kapitel Unternehmen "Immobilien Management"

1.1 Beschreiben Sie kurz die Geschichte Ihres Unternehmens

2. Kapitel Mitarbeiter und Partner

2.1 Mitarbeiter

2.2 Kooperationspartner

3. Kapitel Leistungsbeschreibung / Vertrag

3.1 Es ist ein weitgehend vollständiger Vertragsentwurf vorzulegen, der die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien umfasst.

3.2 Allgemeine kaufmännische Geschäftsführung

3.3 Juristische Verwaltung

3.4 Finanz- und Vermögensverwaltung

3.5 Technische Verwaltung

3.6 Übernahme des Immobilienmanagements

3.7 Mietverwaltung

1. Kapitel Unternehmen "Immobilien Management"

1.1 Beschreiben Sie kurz die Geschichte Ihres Unternehmens

a) Wann wurde es gegründet? Durch wen?

Reinhold Röhrig, der Geschäftsführer und Inhaber der Immobilienverwaltung Stockhausen GmbH & Co. KG gründete am 1.11.1978 das Unternehmen "Reinhold Röhrig Wohnungseigentumsverwaltung - Haus- und Grundbesitzbetreuung". Im Jahre 1999 erwarb er die Immobilienverwaltung Stockhausen GmbH und fügte beide Unternehmen zu einer GmbH & Co. KG zusammen, der heutigen Immobilienverwaltung Stockhausen GmbH & Co. KG.

b) Welche Aufgaben wurden im Laufe der Zeit wahrgenommen?

- Kaufmännische Betreuung von Wohnungseigentumsgemeinschaften und Mietobjekten (auch mit gewerblichem Anteil)
 - Buchführung/Rechnungslegung in Form von übersichtlichen Verwaltungsabrechnungen durch das marktbeste Wohnungswirtschaftsprogramm GES
 - Überwachung von Zahlungsein- und ausgängen
 - Erstellen von Wirtschaftsplänen
 - Zusammenarbeit mit dem Rechenzentrum der DePfa-Bauboden (Aareon) in Mainz
 - Schriftverkehr mit Eigentümern, Mietern, Handwerkern, Dienstleistungsbetrieben, Behörden, Rechtsanwälten etc.
 - Berichte
 - Belegprüfungen mit Beiräten
 - Führen von Wohnungseigentümersammlungen
 - Protokolle
 - Beratung

- Technisch bauliche Betreuung von Wohnungseigentumsgemeinschaften und Mietobjekten (auch mit gewerblichem Anteil) gemäß vorliegendem LV
 - Instandhaltung und Modernisierung
 - Schwachstellenanalyse
 - Objektbegehungen
 - Ausschreibung und Vergabe
 - Überwachung und Kontrolle von Bau- und Handwerkerdienstleistungen
 - 24-Stunden-Notdienst bei Störfällen
 - Auf Wunsch separate Betreuung von Sondereigentum
 - 24 Stunden-Notdienst
 - Vermittlung von familienbezogenen Hausmeisterdiensten - kurzfristig und preiswert
 - Zusammenarbeit mit serviceorientierten Fachfirmen zu einem äußerst tragbaren Kostengefüge

c) In welchen Bereichen bestehen besonders gute Erfahrungen?

Da unser Unternehmen seit 35 Jahren besteht, können Sie von uns in allen Bereichen, die zum Leistungsverzeichnis einer Hausverwaltung gehören, außergewöhnliche Kompetenz und langjährige Erfahrung erwarten. Als Mitglied im Dachverband der Immobilienverwalter werden wir mehrmals jährlich in Form von Seminaren geschult, in denen uns die aktuelle Rechtslage hinsichtlich Rechnungslegung, Technik, Personal etc. und neueste Kenntnisse im Baubereich vermittelt werden. Dieses stets aktuelle Wissen setzen wir bei der Betreuung unserer verwalteten Objekte gekonnt um. Unterstützung erhalten wir bei der Ausführung unserer Arbeiten ebenfalls von langjährig eingesetzten qualifizierten Handwerkerbetrieben und bei der juristischen Betreuung durch einen WEG-Hausanwalt.

d) Beschreiben Sie in einem Satz, worin Sie Ihre wichtigste Aufgabe gegenüber dem Kunden sehen (Wohnungseigentümer bzw. Mieter).

Unsere wichtigste Aufgabe gegenüber Kunden sehen wir im Rundum-Service in Form von professionellen Abrechnungen und Wirtschaftsplänen, kompetenten Ansprechpartnern bei Instandsetzungsmaßnahmen und im Bereich Rechnungslegung, 24 Stunden-Service in Notfällen (Wasserrohrbruch, Heizungsausfall etc.) und Sicherheit für unsere Kunden durch ein Treuhandkonto, damit verbunden Werterhaltung der Wohnanlage.

e) Wie nehmen Sie Ihre Beratungspflicht gegenüber dem Kunden wahr?

Unsere Beratungspflicht besteht aus den 2 folgenden Komponenten:

- Verfügbarkeit über Telefon, Fax, E-mail, Internet, oder Terminvereinbarung:
Kompetente Ansprechpartner kümmern sich sofort um Sie bzw. rufen Sie nach Prüfung des Vorgangs gerne zurück. Gerne können Sie uns in unserem Büro aufsuchen, hierbei bitten wir jedoch um vorherige telefonische Terminvereinbarung, damit der entsprechende Ansprechpartner für Sie bzw. Ihr Problem zur Verfügung steht.
- Bei baulichen Veränderungen/Instandsetzungsmaßnahmen pflegen wir ab einer Summe von nach Vereinbarung z.B. 2.500 Euro aufwärts bzw. gemäß Vereinbarung eingeholte Angebote mit dem Beirat abzustimmen bzw. diese auf der jährlichen Eigentümerversammlung zur Abstimmung zu stellen. Bei Dringlichkeit im Rahmen der Verkehrssicherungspflicht bzw. in Notfällen gilt diese Klausel nicht.

2. Kapitel Mitarbeiter und Partner

2.3 Mitarbeiter

Kaufleute der Grundstücks- und Wohnungswirtschaft

Qualifizierte Bilanzbuchhalter

Ausgebildete Betriebswirte

Mit eine Reihe von Handwerkern, Hausmeistern, Architekten und Rechtsanwälten bestehen seit Jahren gute

Geschäftsverbindungen, so dass eine feste Anstellung von derlei Fachkräften in unserem Unternehmen nicht notwendig ist.

a) Über welche einschlägigen Erfahrungen verfügen die Mitarbeiter?

WEG-Recht, Miet-Recht, Gewerberecht, buchhalterische Kenntnisse im Umgang mit dem GES-System, Facility Management, technisch-bauliche Kenntnisse, MS-Office, E-mail, Internet.

b) Wie viele Jahre Berufserfahrung haben sie (die Mitarbeiter)?

Zwischen 10 und 33 Jahren.

2.4 Kooperationspartner

Über welche Kooperationspartner verfügen Sie?

- a) Hausmeisterservices (auch Winterdienst) und Gartendienstfirmen
- b) Reinigungsfirma
- c) Baufirmen, Dachdecker etc.
- d) Heizungsfirmen / Installationsfirmen
- e) Rechtsanwaltsbüro
- f) Versicherungsfirma

Mit den oben genannten Firmen bestehen seit einigen Jahren gute Geschäftsbeziehungen. Verträge zwischen diesen Firmen und unserem Unternehmen gibt es nur bei größeren Bauvorhaben/Sanierungen, Rechtsstreiten, Wartungsverträgen (Heizung) und Versicherungen. Die Länge der Vertragsdauer ist i.d.R. kurzfristig, höchstens bis auf 1 Jahr.

· Falls Sie einen neuen Partner bzw. Auftragnehmer suchen, wie wird bei Ihnen das Auswahlverfahren durchgeführt?

Wir führen eine Liste mit unseren objektbezogenen Handwerkspartnern. Bei Fehlverhalten werden diese zur Nachbesserung aufgefordert, bei größerem Fehlverhalten aus der Liste genommen. Lohn-Preis und Materialeinsatz werden ständig kontrolliert. Neue Handwerksbetriebe stellen sich bei uns im Büro persönlich mit ihrem Leistungsverzeichnis vor. Hier können wir als erfahrenes Unternehmen bereits feststellen, ob dieser Handwerker kompetent ist. Zusätzlich sehen wir uns bereits deren geleistete Arbeiten in einem "fremden" Objekt, sofern möglich, an bzw. bitten um Referenzen.

Wenn die Entscheidung auf ein Handwerksunternehmen fällt, dann testen wir dieses erstmalig in kleineren Projekten auf deren Kompetenz. Sofern uns ein positives Ergebnis vorliegt, wird dieser Handwerker in unsere aktuelle Liste aufgenommen und bei zukünftigen Auftragsvergaben bzw. Ausschreibungen berücksichtigt.

3. Kapitel Leistungsbeschreibung / Vertrag

3.1 Es ist ein weitgehend vollständiger Vertragsentwurf vorzulegen, der die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien umfasst.

a) Welche Grundleistungen sind im Detail durch die Verwaltervergütung abgedeckt?

Siehe Vertragsvorlage nach Anfrage.

3.2 1. Allgemeine kaufmännische Geschäftsführung

b) Wohnungseigentümerversammlungen

Nach Bedarf, mindestens 1x pro Jahr. Die TOPs kommen von der Hausverwaltung, dem Beirat und zum Teil von einzelnen WE.

c) Durchführung von Beschlüssen der Wohnungseigentümer (WE)

Sofort nach Protokollerstellung.

d) Allgemeine Betreuung und Beratung der WE:

· In wie weit erfolgt eine Beratung der WE?

Beratung nach Gemeinschaftseigentumsverwaltung und Sondereigentumsverwaltung.

Siehe 1.1 f) Beratungspflicht.

· Wie erfolgt die Zusammenarbeit mit dem Beirat?

Nach Vertrag, z.B. Der Beirat hat die Aufgabe die Hausverwaltung bei Ihren Aufgaben zu unterstützen. 1x jährlich findet ein Beiratstreffen statt.

Bei Instandsetzungsmaßnahmen werden die Beiräte bei Projekten über z.B. 2.500,- Euro aufwärts zur Beratung bei Ausschreibung und Auftragsvergabe hinzugezogen.

Von wichtigen Schriftstücken erhält der Beirat Infos.

Ansonsten wie 1.1 f) Beratungspflicht.

Wird von der Verwaltung ein Entwurf für eine Hausordnung der WE ausgearbeitet und vorgelegt?

Ja bei Bedarf/Wunsch der WEG. Auf der Versammlung erfolgt hierzu eine Abstimmung. Die Hausordnung basiert auf dem aktuellen Recht und wird für Ihr Objekt spezifisch erstellt. Anregungen seitens der WE und des Beirats sind erwünscht.

Siehe LV.

d) Vorbereitung des Abschlusses von Verträgen und deren Überwachung ihrer ordnungsgemäßen Durchführung:

Siehe LV. Entweder Pauschalbetrag oder auf Std.-Basis nach Vorgabe von uns.

e) Aufbewahrung von Verwaltungsunterlagen:

10 Jahre in den Geschäftsräumen unseres Unternehmens. Danach dürfen nur Rechnungs- und Bankbelege nach einem Beschluß der WEG zerschreddert werden.

3.3 2. Juristische Verwaltung

a) Abschluß, Änderung und Beendigung von Verträgen für die Verwaltung des gemeinschaftlichen Eigentums:

Nur nach Beschluß der Gemeinschaft.

Vertreter der WEG ist der Verwalter.

Gerichtliche Vertretung: Erfolgt durch einen Rechtsanwalt für die WEG.

3.4 3. Finanz- und Vermögensverwaltung

a) Objektpflege mit der Informationstechnik (Buchhaltung):

Erfolgt durch Eingabe ins GES-System, bundesweit das sicherste und fortschrittlichste Wohnungswirtschaftsprogramm.

b) Rechnungswesen mit Informationstechnik:

Erfolgt durch Eingabe ins GES-System.

c) Wirtschaftsplan:

Muster kann vorgelegt werden.

d) Jahresabrechnung und Rechnungslegung (Informationstechnik):

Muster kann vorgelegt werden.

e) Verwaltung gemeinschaftlicher Gelder insbesondere für die Instandhaltungsrückstellung:

Treuhandkonto mit Unterschriftenregelung Beirat.

f) Erfolgt eine steuerliche Ausweisung für die Einkommenssteuererklärung?

Ja, Muster kann vorgelegt werden.

3.5 4. Technische Verwaltung

a) Instandhaltung und Instandsetzung:

Es findet eine regelmäßige Objektbegehung zwecks Mängelfeststellung durch die Hausverwaltung bzw. den zuständigen Hausmeister mit einer Checkliste statt. Der daraus resultierende Mängelbericht wird abgearbeitet und Handwerker beauftragt bzw. wenn möglich, vom Hausmeister behoben. Bei Mängel mit hohem Kostenpotential erfolgt eine Absprache mit dem Beirat bzw. wird als TOP auf die nächste Versammlung zur Abstimmung gestellt.

Prüf-/Mängelberichte von Wartungsfirmen werden ebenso behandelt, sofern keine Dringlichkeit erforderlich ist.

b) Bauliche Änderungen:

Bauliche Änderungen werden gemäß den gesetzlichen Bestimmungen, WEV-Beschlüssen und gemäß der Teilungserklärung umgesetzt. Sofern ein Architekt notwendig ist, wird dieser hinzugezogen.

c) Abnahme des gemeinschaftlichen Eigentums:

Bei kostenmäßig niedrigen Projekten: i. d. R. durch die Hausverwaltung und den Bauherrn/Handwerker.

Bei kostenmäßig hohen Projekten: i. d. R. durch die Hausverwaltung, den Beirat und den Bauherrn/Handwerker.

d) Bereitstellung von Schlüsseln, Veranlassung der Prüfung der Sicherheitseinrichtungen durch TÜV bzw. Sachverständige:

Der Schließplan und Sicherheitskarte werden bei einem Schlüsselunternehmen hinterlegt und bei Bedarf können hier neue Schlüssel, nach Freigabe durch uns, nur von den WE geordert werden.

Die Prüfung von Sicherheitseinrichtungen durch den TÜV erfolgt vertragsgemäß und somit regelmäßig. Der Hausmeister ist bei dieser Prüfung immer vor Ort dabei und wird von der Hausverwaltung bezüglich des Termins informiert.

e) Wird ein Notdienst bereitgestellt und wie ist das Verfahren?

Unser Unternehmen hat einen 24 Stunden Notdienst. Dieser ist 24 Stunden telefonisch erreichbar und leistet sofortige Hilfe. Gegebenenfalls zieht der Notdienst eine Zweifachfirma zu Rate. Der Notdienst hat folglich eine Back-up-Funktion.

f) Welche Software wird für die o. a. Dienste eingesetzt?

Software für Instandsetzung:

- Interne hauseigene Software "Workflow"
- Windowsbasierende Rechner
- E-mail, Internet
- GES

Wie ist der Leistungsumfang dieser Software / Interne Software:

- Sofortiger Zugriff auf Kundendaten inkl. Objektbezogenen Daten bis zum einzelnen Garagenvertrag
- Sofortiger Einblick auf bestehende und vergangene objektbezogene Vorgänge
- Erstellung neuer Vorgänge mit der Vergabe einer Auftragsnummer und Einbezug der objektbezogenen Kundendaten

- Vorgänge werden somit nicht vergessen und Handwerker können sofort mit den notwendigen Informationen versorgt bzw. beauftragt werden Externe Software GES: siehe 3.4 Muster.

· Welches Personal steht für die laufende Pflege und Weiterentwicklung der Software zur Verfügung?

Die Pflege der Kundendaten der internen und externen Software kann durch alle Mitarbeiter erfolgen, i.d.R. aber durch Bestimmte.

Die Weiterentwicklung der internen Software erfolgt durch unseren Systemadministrator unter Berücksichtigung der Ideen unserer Mitarbeiter.

Die Weiterentwicklung der externen Software GES wird von Aareon mit dem SAP-Mutterunternehmen durchgeführt.

3.6 5. Übernahme des Immobilienmanagements

a) Wie oft wurde bereits eine Immobilienverwaltung übernommen?

In den 35 Jahren unseres Bestehens kam es zu ca. 30 erfolgreichen Übernahmen.

b) Welchen Umfang hatte diese Übernahme? Zahl der WE?

Übernahmen zwischen 20 und 100 Einheiten.

c) Bestanden bei dieser Übernahme laufende Prozesse bei Baumängeln und/oder Mietrückständen?

Ja, i.d.R.

3.7 6. Mietverwaltung

a) Wird eine Verwaltung der Mieter für die WE durchgeführt?

Sondereigentumsverwaltung je nach Bedarf des WE Siehe hierzu unsere Homepage