

# Dienstleistungskatalog – Objekt- und Mieterbetreuung

---

## A. Kaufmännisch & organisatorisch

1. Mieterkommunikation (laufender Schriftverkehr)
  2. Telefonische Erreichbarkeit bei Bedarf
  3. Pflege von Mieter-, Vertrags- und Objektdaten
  4. Verwaltungssysteme: freier Zugriff, laufende Betreuung, Neuanlagen und Optimierungen
  5. Zahlungsüberwachung über das Verwaltungssystem (kein direkter Kontenzugriff)
  6. Organisatorisches Mahnwesen (ohne Inkasso)
  7. Kautionsverwaltung (Steuerung von Zu- und Abflüssen, Bearbeitung/Dokumentation von Kürzungen; Auszahlung über Eigentümer; Freigabe von Kautionsversicherungen möglich)
  8. Reporting & Objektübersichten
  9. Kommunikation und Koordination mit Handwerkern, Subunternehmern, Angestellten, Minijobbern und weiteren Dienstleistern
  10. Erstellung von Betriebskostenabrechnungen
  11. Berechnung von Mieterhöhungen gemäß gesetzlichen Vorgaben
- 

## B. Technische Koordination & Maßnahmenbegleitung

12. Annahme und Dokumentation von Schadensmeldungen
  13. Einholung von Angeboten
  14. Terminabstimmungen mit Handwerkern und Dienstleistern
  15. Beauftragung nach Freigabe
  16. Maßnahmenverfolgung und Dokumentation
  17. Begleitung technischer Maßnahmen (Abstimmung der Gewerke, Schnittstelle zwischen Eigentümer, Mieter und Handwerk)
  18. Steuerung regelmäßiger Dienstleistungen (Reinigung, Hausmeisterdienste, Winterdienst, Gartenpflege, sonstige turnusmäßige Dienste)
- 

## C. Kommunikation & externe Schnittstellen

19. Kommunikation mit Behörden
20. Kommunikation mit Steuerberatern
21. Kommunikation mit externer Haus- oder WEG-Verwaltung
22. Schnittstelle zwischen Mieter, Eigentümer und Verwaltung
23. Koordination und Kommunikation mit Handwerkern, Reinigungsdiensten, Hausmeisterdiensten und sonstigen Dienstleistern

---

#### **D. Kündigungen, Übergaben & Abwicklungen**

- 24. Annahme von Kündigungen
  - 25. Wohnungsabnahmen und Erstellung von Übergabeprotokollen
  - 26. Organisatorische Vertragsabwicklungen
  - 27. Nachvermietungskoordination
  - 28. Vorbereitung von Mietverträgen (Unterschrift erfolgt stets durch den Eigentümer)
- 

#### **E. Bescheinigungen & Dokumente**

- 29. Mietbescheinigungen
  - 30. Jobcenter-Bescheinigungen
  - 31. Wohnungsgeberbestätigungen
  - 32. Zahlungs- und Statusbescheinigungen
- 

#### **F. Ordnung & Objektorganisation**

- 33. Kontrolle der Einhaltung der Hausordnung
  - 34. Erstellung oder Aktualisierung der Hausordnung
- 

#### **G. Rechtlich relevante Handlungen (nur nach ausdrücklicher Freigabe)**

- 35. Angebotsannahmen im Rahmen der Freigaben
  - 36. Dienstleisterbeauftragung mit Kostenfreigabe
  - 37. Verhandlungen im Namen des Eigentümers
- 

#### **H. Ausdrücklich ausgeschlossen**

- 38. WEG-Verwaltung im rechtlichen Sinne
- 39. Rücklagenverwaltung
- 40. Versicherungsvermittlung
- 41. Steuerliche oder rechtliche Beratung
- 42. Treuhänderische Kontoführung
- 43. Eigentümervertretung bei Beschlüssen
- 44. Ausspruch von Kündigungen
- 45. Unterzeichnung von Mietverträgen

## Dienstleistungskatalog Systemeinrichtung, Startphase & Sonderprojekte

Dieser Katalog regelt alle einmaligen Leistungen außerhalb der laufenden Objekt- und Mieterbetreuung.

Er unterscheidet zwischen:

- **A. verpflichtender Startphase: Systemeinrichtung, Bestandsprüfung & Systemanpassung**
- **B. optionalen Sonderprojekten & spezifischen Einmalaufträgen**

Die Leistungen kommen **unabhängig davon zur Anwendung**, ob

- Objekte bereits digital angelegt sind,
- Bestände vollständig, teilweise oder ungeordnet übergeben werden oder
- **eine vollständige Neueinrichtung von Systemen und Strukturen erfolgt.**

Der Leistungsumfang bestimmt sich nach dem Aufwand zur Herstellung einer fachlich korrekten und betreuungsfähigen Ausgangslage, unabhängig vom bestehenden Datenstand.

Die vorgelagerte Prüfung und Strukturierung dient der Sicherstellung korrekter Informationsgrundlagen und der Vermeidung von Folgefehlern im Rahmen der laufenden Betreuung.

---

### **A. Startphase: Systemeinrichtung, Bestandsprüfung & Systemanpassung (verpflichtend)**

Die Startphase umfasst sowohl die **vollständige Neueinrichtung von Systemen und Strukturen** als auch die **Prüfung, Anpassung oder Bereinigung bestehender Bestände**, abhängig von der Ausgangslage des Objektes.

Sie ist erforderlich, wenn:

- Objekte oder Mieter bereits angelegt sind,
  - Daten übernommen wurden (Eigenanlage, Vorverwalter, Softwarewechsel),
  - keine belastbare Aussage zur Vollständigkeit oder Struktur möglich ist oder
  - eine strukturierte Neueinrichtung erforderlich ist.
- 

#### **A1. Bestandsprüfung, Erstanlage & Objektabgleich**

- **Erstanlage oder Prüfung** bestehender Objekt-, Vertrags- und Mieterdaten
- Abgleich von Datenständen, Dokumenten und Systemlogik
- Identifikation von Lücken, Unklarheiten und Fehlstrukturen
- Ergänzung oder Korrektur bestehender Datensätze

- **Strukturierte Neuerfassung bei fehlenden oder nicht verwertbaren Beständen**
  - Erstellung oder Aktualisierung digitaler Objektprofile
  - Strukturierung und Vereinheitlichung der Bestandsübersicht
- 

## A2. System- & Prozessanpassung

- **Einrichtung oder Prüfung** vorhandener System- und Ordnerstrukturen
  - Aufbau, Anpassung oder Neuordnung bestehender Workflows
  - Vereinheitlichung von Kommunikations- und Zuständigkeitslogiken
  - Anpassung und Erstellung von Vorlagen, Standardtexten und Dokumentenstrukturen
  - Einrichtung oder Optimierung zentraler Ablage- und Kommunikationssysteme
- 

## A3. Finanzielle Ausgangslage

- Prüfung vorhandener oder neu anzulegender Zahlungs- und Mietstrukturen
  - Abgleich offener Posten zum Stichtag (Ist-Stand)
  - Dokumentation bestehender Rückstände oder Unklarheiten
  - Herstellung einer transparenten Ausgangslage für Eigentümer und Steuerberater
- 

### Abgrenzung:

Die Startphase umfasst **keine laufende Betreuung**, sondern stellt sicher, dass neue oder übernommene Bestände **fachlich korrekt, systemisch konsistent und dauerhaft betreuungsfähig** sind.

---

## B. Sonderprojekte & spezifische Einmalaufträge (optional)

Diese Leistungen sind **nicht Bestandteil der Startphase** und werden **nur bei Bedarf** separat beauftragt und abgerechnet.

---

## B1. Übernahme- & Übergabeprojekte

- Übernahme der Kommunikation mit Vorverwaltern oder vorherigen Eigentümern
- Nachträgliche Einsammlung und Sichtung fehlender Unterlagen
- Klärung offener oder strittiger Übergabepunkte
- Aufbereitung unvollständiger oder ungeordneter Bestände

- Erstellung ergänzender Übernahme- oder Abschlussdokumentationen
- 

## B2. Nachträgliche Bereinigung & Sonderanalysen

- Umfangreiche Bereinigung von Debitoren- und Kreditorenlisten
  - Nachträgliche Abstimmung komplexer offener Posten
  - Klärung und Dokumentation von Mietrückständen
  - Aufbereitung historischer Daten oder Zeiträume
  - Sonderauswertungen und Jahresübersichten
- 

## B3. Sondermaßnahmen & außergewöhnliche Vorgänge

- Organisation von Sonder- oder Intensivreinigungen
  - Organisation kleiner Räumungs- oder Beräumungsmaßnahmen
  - Koordination dringender oder unvorhergesehener Maßnahmen
  - Vorbereitung und Strukturierung größerer Sanierungsabschnitte
  - Angebotsvergleiche bei umfangreichen Maßnahmen
  - Abstimmung mit Energieversorgern
  - Organisatorische Unterstützung bei Versicherungsfällen
- 

## C. Abgrenzung zur laufenden Betreuung

Nicht Bestandteil dieses Katalogs sind:

- laufende Mieterkommunikation
- regelmäßige Objektbetreuung
- wiederkehrende Verwaltungsleistungen

Diese Leistungen sind ausschließlich im **Dienstleistungskatalog – Objekt- und Mieterbetreuung** geregelt.

---