

## TÜV SÜD geprüfte Immobilienverwaltung: geprüfte Qualität bei Klauß & Partner überzeugt

Immobilienverwalter sind Diener zweier Herren: Einerseits müssen sie die Erwartungen der Eigentümer erfüllen und den Wert des Objekts mit kosteneffizienten Lösungen erhalten. Andererseits verlangen auch Mieter einen perfekten Service zu möglichst geringen Kosten. Wer in diesem Spannungsfeld agiert, muss Qualität bieten – und braucht intern optimale Abläufe. Diese können sich Immobilienverwaltungen jetzt vom TÜV SÜD zertifizieren lassen. Klauß & Partner Immobilienmanagementgesellschaft in Sindelfingen war eine der Ersten.



Die Zertifizierung „TÜV SÜD-geprüfte Immobilienverwaltung“ hat viele Vorteile: Der Verwalter kann zum Beispiel vor seinen Kunden besser darstellen, welche Maßnahmen wirtschaftlich sinnvoll und zweckmäßig sind. Entscheidungen sind für den Kunden nachvollziehbar, denn sie fußen auf transparenten und effizienten Abläufen. Diese Vorteile haben Uwe Haase, Geschäftsführer der Klauß

In drei Workshops lernen die Teilnehmer, wie der Qualitätsstandard in ihrem Unternehmen umgesetzt und gelebt werden kann.  
Foto: TÜV SÜD

& Partner Immobilienmanagementgesellschaft in Sindelfingen, von der Zertifizierung überzeugt: „Für uns war die Analyse des eigenen Unternehmens ausschlaggebend. Wir wollten in einem Zertifizierungsprozess Antworten bekommen, wie sich unsere Organisation darstellt und wie sie verbessert werden kann.“

### Interne Abläufe auf dem Prüfstand

In Zusammenarbeit mit den Immobilienverbänden wurde von Experten ein Qualitätsstandard entwickelt, den eine professionelle und effektiv arbeitende Immobilienverwaltung beherrschen muss. Das dient nicht nur den kundenorientierten Arbeiten, sondern gibt auch in Zeiten zunehmender gesetzlicher Anforderung mehr Rechtssicherheit. In drei Workshops vermitteln Experten, wie der Standard in der Immobilienverwaltung implementiert wird. Von der Personalauswahl über die Planung von Eigentümerversammlungen, von der Buchhaltung bis zur regelmäßigen Objektkontrolle – alle Abläufe der Immobilienverwaltung werden hinterfragt, verbessert und dokumentiert. Zwischen den Workshops setzen die Teilnehmer das Gelernte in die Praxis um und erstellen ihr Qualitätsmanagement-Handbuch.

## Vorteil: einheitliche Abläufe, weniger Aufwand

Zuviel Aufwand? Das lässt Markus Herrmann, Eigentümer und Geschäftsführer der Apopos Service Immobilienverwaltung in Dirmstein, nicht gelten. Er hat sich im Oktober 2008 für die Zertifizierung entschieden und Anfang Februar 2009 das Siegel vom TÜV SÜD erhalten. „Wir waren schon vorher gut organisiert. Aber die Arbeitsprozesse sind jetzt klar und einheitlich geregelt. Jeder weiß, was und wie es zu tun ist. Es gibt eine klar festgeschriebene Struktur“, betont Herrmann. Weiterer Vorteil: Neue Mitarbeiter können so schneller und leichter eingearbeitet werden; Standardprozesse, wie das Anlegen von neuen Objekten, können von allen Mitarbeitern einheitlich abgearbeitet werden. Die Abläufe sind effektiver.

*TÜV SÜD ist ein international führender Dienstleistungskonzern mit den strategischen Geschäftsfeldern Industrie, Mobilität und Mensch. Mit 14.000 Mitarbeitern ist der TÜV SÜD an über 600 Standorten präsent. Als Prozesspartner sorgen Spezialistenteams für die Optimierung von Technik, Systemen und Know-how.*

## Regelmäßige Qualitätskontrollen

In einem Audit vor Ort kontrolliert der TÜV SÜD, wie das Qualitätsmanagement in der Immobilienverwaltung umgesetzt wird: Wie werden Beschwerden von Mietern oder Eigentümern behandelt? Wie werden Abläufe dokumentiert? Halten sich alle Mitarbeiter an die festgelegten Vorgaben? Kundenbefragungen und regelmäßige sogenannte Mystery Anrufe von „Testkunden“ bei der Verwaltung runden den Zertifizierungsprozess ab. Alle drei Jahre wird das Audit wiederholt. Nur wer auf Dauer alle Kriterien erfüllt, darf das Siegel „TÜV SÜD-geprüfte Immobilienverwaltung“ führen.

## Zertifizierte Leistung überzeugt Kunden und Interessenten

Die Qualität der eigenen Leistungen wird somit auch nach außen hin dokumentiert – ein Pluspunkt, zum Beispiel bei der Neukundenakquise. Bernhard Oßwald von der Adminia Haus & Boden ist seit Februar 2009 als erster Immobilienverwalter in München zertifiziert und von der Außenwirkung der Zertifizierung überzeugt: „Wir wollen wachsen und setzen das Qualitätssiegel bewusst als Marketinginstrument ein. Deshalb haben wir eine Broschüre aufgelegt und stellen das TÜV SÜD-Zertifikat bei der Neukundenakquise als unser Qualitätsmerkmal heraus.“ Die Resonanz bei potenziellen Kunden sei ausschließlich positiv. Denn besonders Neukunden hätten Schwierigkeiten, an welchen Kriterien sie den besseren Verwalter erkennen könnten. „Mit dem TÜV SÜD-Zertifikat haben wir ein nicht zu unterschätzendes Hilfsmittel und Alleinstellungsmerkmal. Dem Kunden fällt die Entscheidung jetzt leichter, weil er sich auf geprüfte Qualität verlassen kann. Wir haben dadurch neue Kunden akquiriert“, stellt Oßwald fest. Ähnliche Erfahrungen hat auch Herrmann gemacht: „Bei der Neukundenakquise müssen mittlerweile sogar die Mitbewerber argumentieren, warum sie nicht zertifiziert sind.“ Auch bei bestehenden Kunden kommt das Qualitätssiegel gut an, wie Haase berichtet: „Unsere Bestandskunden reagieren sehr positiv darauf, dass ihr Verwalter zertifiziert ist. Das gibt Ihnen ein Gefühl der Sicherheit. Der TÜV verkörpert einfach das Qualitätssiegel schlechthin – besonders hier in Baden-Württemberg.“

red.

[www.tuev-sued.de/immobilienwirtschaft](http://www.tuev-sued.de/immobilienwirtschaft)