

# Apropos-Service

Ihre zuverlässige Hausverwaltung



## Die Rund-um-Sorglos- Verwaltung

[www.apropos-service.de](http://www.apropos-service.de)



## Apropos-Service stellt sich vor



„Machen Sie es doch selbst, Sie können es ja sowieso besser.“ Diese Worte waren praktisch der Startschuss zu unserem Unternehmen. Sie stammen vom früheren Verwalter der Eigentumswohnung unseres Gründers Markus Herrmann. Gemeinsam mit seiner Frau Melanie hat er es selbst gemacht – und besser, wie die schnell wachsende Zahl der betreuten Objekte belegt. Unser besonderes Kennzeichen ist die gelebte Dienstleistung. Wir sind kein großes Unternehmen und daher in der Lage, unsere Kunden sehr persönlich und flexibel zu betreuen; selbst außerhalb der normalen Geschäftszeiten stehen wir bei Bedarf gerne zur Verfügung.

**Eigentum sollte man mit Vertrauen erwerben und mit Vergnügen besitzen.**

Unsere Arbeit konzentriert sich auf die Metropolregion Rhein-Neckar. Somit sind wir für unsere Kunden auch geografisch immer in der Nähe.

Dank unserer effizienten Struktur, moderner EDV-Unterstützung sowie einem Netzwerk bewährter und engagierter Partner, z. B. aus den Bereichen Handwerk und Recht, können wir auch große Wohn- oder Gewerbeobjekte in hoher Qualität verwalten. Alle Mitarbeiter sind umfassend und aktuell geschult und bieten den vollen Service rund um die WEG-, Miet- oder Gewerbeverwaltung. Dank eines leistungsfähigen CRM-Systems für die Kundenverwaltung sind alle Vorgänge jederzeit abrufbar: unsere Kunden haben damit stets einen auskunftsfähigen Ansprechpartner für ihre Wünsche und Fragen.

Wir wissen, dass die Auswahl eines guten Verwalters für Eigentümer nicht leicht ist. Leider gibt es für das Berufsbild des Haus- und Wohnungseigentumsverwalters weder eine gesetzliche Zugangsvoraussetzung, noch eine gesetzlich geregelte Ausbildung. Das bedeutet, dass Millionenwerte sehr schnell in die Hände eines unzureichend qualifizierten, unerfahrenen und damit überforderten Anbieters geraten können. Einschlägige Untersuchungen belegen, dass im Markt die folgenden Aspekte für die Qualitätsbeurteilung entscheidend sind: eine gute Reputation des Verwalters, nachgewiesene Zuverlässigkeit und ein überzeugendes Gebühren-/Leistungsverhältnis.

Eine gute Reputation signalisiert beispielsweise die Mitgliedschaft in einem renommierten Verband, da dort auf fundierte Kenntnisse und seriöses Handeln der Mitglieder geachtet wird. Wir sind aktives Mitglied im Verband der Immobilienverwalter Rheinland-Pfalz/Saarland. Für unsere Zuverlässigkeit sprechen unsere Dienstleistungsmentalität, die Zertifizierung nach TÜV-Standard und mehr als 15 Jahre positive Entwicklung. Mittels spezieller Vereinbarungen, z. B. mit Energielieferanten oder Versicherungen, bieten wir unseren Kunden attraktive Sonderkonditionen.

Auch für Sie entwickeln wir gerne ein individuelles und überzeugendes Leistungspaket für die Verwaltung Ihrer Immobilie.



### Information

#### Unternehmensfacts

**Name:** Apropos-Service GmbH & Co.KG

**Geschäftsführer:** Markus Herrmann

**Gründungsjahr:** 1999

**Mitarbeiter:** 8

**Betreute Objekte:** 2.200 Wohneinheiten in der Rhein-Neckar-Region



[www.apropos-service.de](http://www.apropos-service.de)





## Kaufmännische Verwaltung

Unser Unternehmen bietet ein Leistungsspektrum, das sämtliche Aspekte der Verwaltung abdeckt – und mehr. Ein Beispiel dafür ist die bequeme Onlineverwaltung. Über unsere Internetseite können sich unsere Eigentümer direkt auf ihre Konten in unserem Verwaltungsprogramm einloggen. So ist es u. a. möglich, die Abrechnungen der letzten Jahre, die Wirtschaftspläne oder die Sammlung der Eigentümerbeschlüsse einzusehen. Ebenso sind dort wichtige Dokumente wie Teilungserklärungen oder Energiepässe hinterlegt und es können Mietabrechnungen online erstellt und ausgedruckt werden. Darüber hinaus informieren wir zweimal jährlich mit unserer eigenen Kundenzeitung über den Immobilienmarkt und die aktuelle Rechtsprechung.



### Leistungsbeispiele

#### WEG-Verwaltung

- Erstellung des jährlichen Wirtschaftsplanes
- Einrichtung und Führung eines Treuhandkontos
- Einrichtung und Führung des Instandhaltungsrücklagenkontos
- Monatlicher Einzug des Hausgeldes
- Laufende Zahlungsüberwachung
- Verbuchen der Zahlungen
- Verarbeitung der Eingangsrechnungen inkl. Regulierung
- Laufende Liquiditätssteuerung
- Rechnungsprüfung mit Beiräten
- Vorbereitung und Durchführung von Wohnungseigentümerversammlungen
- Führen einer Beschlussammlung gem. § 24 Abs. 7 WEG
- Erstellung der WEG-Abrechnung
- Bearbeitung von Versicherungsschäden
- Beratung, Planung, Ausschreibung, Beauftragung und Überwachung von Instandhaltungsmaßnahmen
- Laufende Korrespondenz





## Leistungsbeispiele

### Mietverwaltung

- Bonitätsprüfung vor Abschluss eines Mietvertrages
- Stets rechtssichere Mietverträge
- Umgang mit Beschwerden
- Führung des Schriftwechsels mit Mietern und Eigentümern
- Vertretung gegenüber Behörden, Versicherungen u. ä.
- Beratung bei mietrechtlichen und wohnungswirtschaftlichen Fragen
- Disposition von Rücklagenkonten
- Monatlicher Mieteinzug der mit den Mietern vereinbarten Beträge
- Zahlungsüberwachung der Mieteingänge einschl. 1. und 2. Mahnung
- Aussprechen von fristlosen Kündigungen bei Zahlungsverzug des Mieters nach Rücksprache mit dem Eigentümer
- Aussprechen von Mieterhöhungsverlangen gemäß der aktuellen Rechtsprechung
- Jährliche Abrechnung der Betriebs- und Heizkosten gegenüber den Mietern
- Durchführung von Mieterwechseln einschl. Kündigungsbestätigung und Wohnungsabnahme
- Feststellung und Organisation der Abstellung festgestellter Mängel in den Wohnungen
- Verwaltung der Mietkautionen
- Anlegen und Führen der Mieterakten
- Überwachung der ordnungsgemäßen Bewirtschaftung der Wohnanlage in Bezug auf Hausmeisterei, Außenanlagenpflege, Winterdienst, Hausreinigung etc.
- Vorlage von Mietstatistiken
- Vorlage von mietbezogenen Deckungsbeitragsrechnungen
- Erstellung von Vermietungskonzepten für Wohnraum und Gewerbe



## Technisches Immobilienmanagement / Facility Management

Jedes Objekt ist durch die Nutzung und natürliche Alterungsprozesse einem Verschleiß unterworfen, der durch Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten ausgeglichen werden muss. Nicht zuletzt der kontinuierliche Fortschritt in der Gebäudetechnik macht in bestimmten Abständen Modernisierungen erforderlich. Wir kümmern uns um die Durchführung der für die ordnungsgemäße Instandhaltung und Instandsetzung erforderlichen Maßnahmen, sowie um sonstige bauliche Maßnahmen wie Umbauten, Ausbauten oder Modernisierungen. Dafür übernehmen wir mit unseren Handwerkspartnern u. a. die folgenden Aufgaben:

- Überwachung des baulichen und technischen Zustandes des gemeinschaftlichen Eigentums
- Veranlassung von sofortigen Maßnahmen in dringenden Fällen, z. B. Rohrbruch, Brand oder Sturmschäden
- Beratung der Eigentümergemeinschaft über die Notwendigkeit der Vornahme von Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten
- Einholung von Kostenvoranschlägen und Angeboten
- Führen von Vertragsverhandlungen und Vergabe der Aufträge
- Überwachung der Arbeiten, insbesondere der Ausführungszeiten



- Technische Rechnungsprüfung und Gewährleistungsverfolgung

Unser Service im technischen Immobilienmanagement wird abgerundet mit der Betreuung von Aufgaben, die zwar nicht zum Kern dieses Bereiches gehören, aber dennoch abgedeckt sein müssen. Dazu zählen wir beispielsweise:

- die Veranlassung der Prüfung und Wartung von Sicherheitseinrichtungen (z. B. bei Heizungen, Aufzügen, Blitz-/Brandschutzanlagen etc.)
- das Bestellen von Schlüsseln und Schließzylindern aus der gesicherten Schließanlage für Sondereigentümer und Veranlassung der Zustellung beim Besteller
- die Mitwirkung bei Versicherungsschäden im Sondereigentum, die Schadensermittlung und -beseitigung sowie die Abwicklung des Versicherungsfalles.



## Unsere Apropos-App: „Hausverwaltung to go“

Unsere „Mobile App“ ist ein innovatives Multifunktionsstool, welches die Kommunikation deutlich erleichtert. Sie verknüpft wichtige Bausteine unserer Homepage, ruft Informationen ab und optimiert Prozessabläufe. Alle Partner, vom Eigentümer bis hin zum beauftragten Handwerker oder Versicherungsunternehmen, können die Anwendung nutzen und haben direkten Zugriff zu den jeweiligen Vorgängen. Arbeitsprozesse und Dienstleistungen werden damit transparent.

### → Information

#### Die App-Idee mit 5x Mehrwertgarantie

Das **Plus** für jeden Hausverwalter und Eigentümer

##### Einfache Bedienung von unterwegs

- mobile und ortsunabhängige Verfügbarkeit von Daten, Kontakten und Dienstleistungen

##### Zeitersparnis bei der Erfassung und Verarbeitung von Informationen

- effizienter Einsatz der Arbeitszeit

##### softwaregestütztes Datenhandling und automatische Synchronisation

- Wegfall der Datennachbearbeitung

##### Verringerung der Prozesskosten und Steigerung der Kundenbindung

- flexible Organisation und Reaktion auf Kundenwünsche

##### Keine Papierfassung von Aufträgen & Leistungen dank manueller Systemeingabe

- weniger Gefahr von Datenverlust durch unleserliche Manuskripte

## Die Funktionen

### 🔧 Service

**Das Problem:** Ärgernisse werden oft durch klassische „Kommunikationsdefizite“ mit Dienstleistern (Hausmeister, Handwerker, Versicherung) oder unnötige Verzögerungen bei Reparaturen bzw. Schadensaufnahmen verursacht.

**Die Lösung:** Die Service-Funktion garantiert allen Beteiligten neben voller Transparenz eine stressfreie Kommunikation auf dem Weg vom Problem bis zur Problemlösung. Haben Eigentümer ein Anliegen oder eine Schadens- bzw. Mängelmeldung, können sie die Nachricht mit Bild (ähnlich wie bei WhatsApp) hochladen und an alle Ansprechpartner in Echtzeit absenden.

**Der Dauerbrenner als Beispiel:** Im Treppenhaus des Wohnobjekts streikt das Licht. Per App lässt sich ein derartiger Fehler jetzt schnell beheben. Jeder App-Nutzer kann sein Anliegen rund um die Uhr per Text und Bildnachricht melden. Die Nachricht landet automatisch auf unserem Rechner; zusätzlich selektiert die App selbst, welche weiteren Empfänger (Handwerker, Versicherungen, Mitbewohner, Beiräte usw.) diese Information ebenfalls erhalten sollen. Gleichzeitig wird die Nachricht auf dem Kundenportal gepostet. Alle Bewohner sind so informiert und Doppelmeldungen können vermieden werden.

Im Falle des Treppenhauslichtes bestätigt der Hausmeister über die App den Eingang der Schadensmeldung, informiert die betroffenen Personen des Gebäudes (Eigentümer, Mieter) über die Auftragsannahme und einen Reparaturzeitpunkt. Nach der Behebung des Schadens kann der Hausmeister noch im Treppenhaus unbürokratisch per App-Kurzmitteilung alle Personen im Netzwerk über die Funktionsfähigkeit des Lichtes informieren.

Dieses Verfahren eignet sich natürlich auch für die Regulierung größerer Schäden oder Sanierungsmaßnahmen. Die Abläufe bis zur Lösung verlaufen dabei identisch: So kann der Mieter etwa bei einem Wasserschaden per Kurznachricht und direkt angehängten Belegbildern der in der App vernetzten Versicherung den Schaden melden und gleichzeitig den Handwerkertermin zur Behebung des Problems veranlassen.

### 📌 Pinnwand

An der Pinnwand lassen sich neben verwalterspezifischen Themen (Termine für das Ablesen der Stromzähler, Austausch der Wasseruhren oder Sperrmüllabholung) auch nachbarschaftliche Ereignisse (Einladung zum Grillfest o.ä.) für alle Bewohner publizieren. Das virtuelle „Schwarze Brett“ dient ebenso als Plattform für Nachrichten der Bewohner an die Hausverwaltung, informiert über die aktuelle Lage bei der Abarbeitung von Problemmeldungen und den Status von Abrechnungsständen.



• Das „Netzwerk“ der App von Apropos-Service

### 👥 Nachbarschaft

Unser Nachbarschaftsblog vernetzt die Menschen untereinander. Diese hausinterne Kommunikationsplattform ermöglicht den Informationsaustausch zwischen Mitbewohnern und Eigentümern. Ob anmietbarer Stellplatz in der Tiefgarage oder Einladung zur nächsten Hausversammlung: In wenigen Sekunden haben App-Nutzer untereinander die Möglichkeit zur Interaktion.

### 📄 Infos und Dokumente

Unsere Onlineverwaltung für Eigentümer und Netzwerkpartner. Jeder Anwender hat mobil Zugriff auf alle wichtigen Dokumente rund um seine Liegenschaft.

## Verbandsengagement

Wie bereits erwähnt, sind wir aktiv im Verband der Immobilienverwalter Rheinland-Pfalz/Saarland



engagiert. Markus Herrmann ist hier als Geschäftsführender Vorstand tätig und gleichzeitig Delegierter im Dachverband DDIV (Dachverband Deutscher Immobilienverwalter e. V.). So sind wir immer dicht am Marktgeschehen.

Der fachliche Austausch sichert und erweitert unsere Kompetenzen zum Vorteil unserer Kunden. Das Verbandsengagement bringt weitere Vorteile, beispielsweise:

- Aus- und Weiterbildungsprogramm für Immobilienverwalter



## Wissenswertes zum DDIV

### DDIV-Mitglieder

- betreuen mehr als 1,7 Millionen WEG-Einheiten mit einem Wert von rund 120 Milliarden Euro
- verwalten ca. 102 Millionen Quadratmeter bewirtschafteter Wohn- und Nutzfläche
- setzen pro Jahr zirka 2,4 Milliarden Euro um
- investieren jährlich zirka 2,4 Milliarden Euro in Instandhaltung, Modernisierung und Sanierung
- der DDIV ist Mitglied in der Bundesvereinigung Spitzenverbände der Immobilienwirtschaft (BSI)

- Preisvorteile, die direkt an Kunden weitergegeben werden (Rahmen- und Gruppenverträge)
- Schnelle Verarbeitung neuer Rechtslagen



## Unsere Auszeichnungen

Unsere innovativen Strategien im Kundendialog (u.a. Social-Media-Auftritt, 24-Stunden Onlineverwaltung, Erklärungsvideos, mobile App) blieben auch dem Dachverband Deutscher Immobilienverwalter (DDIV) nicht verborgen. Bei der Wahl zum Immobilienverwalter des Jahres wurde Apropos-Service mehrfach ausgezeichnet.

Mit dem tollen 3. Platz 2016 gehört unser Unternehmen erneut zu den Besten seiner Branche –



und das nicht zum ersten Mal: bereits 2013 (Platz 3) und 2015 (Platz 2) belegten wir einen Platz unter den „Top 3“.

## Ihr Kontakt zu uns

Hausverwaltung Apropos-Service GmbH & Co. KG

Metzgergasse 1

67246 Dirmstein/Pfalz

Telefon: 06238 98358 - 0

Fax: 06238 98358 - 29

Mail: [hausverwaltung@apropos-service.de](mailto:hausverwaltung@apropos-service.de)



[www.apropos-service.de](http://www.apropos-service.de)

