

SOP 17 – Notdienst & Notfallkoordination (organisatorisch)

0. Dokumentensteuerung

- **Dokumententyp:** Standard Operating Procedure (SOP)
- **Titel:** Notdienst & Notfallkoordination (organisatorisch)
- **Version:** 1.0
- **Gültig ab:** 16.02.2026
- **Process Owner:** Hansero GmbH – Organisation & Prozesse
- **Freigabe:** Geschäftsführung / Compliance
- **Geltungsbereich:** Kaufmännische WEG-Verwaltung (WEG-only), bundesweit
- **Systeme & Werkzeuge:**
 - Service-Portal
 - zentrales Ticketsystem
 - Dokumentenmanagement
 - Telefonische Notfallnummer

1. Zweck & Ziel der SOP

Diese SOP regelt die organisatorische Notfallkoordination durch Hansero für Wohnungseigentümergeinschaften.

Ziel ist es, bei akuten Ereignissen:

- Gefahren für Personen, Gebäude und Gemeinschaftseigentum abzuwenden,
- auch außerhalb regulärer Geschäftszeiten handlungsfähig zu bleiben,
- klare Rollen und Verantwortlichkeiten einzuhalten,
- vollständige Transparenz und Nachvollziehbarkeit sicherzustellen,
- Kosten- und Haftungsrisiken durch strukturierte Abläufe zu minimieren.

Diese SOP beschreibt keine technische Leistung und keine Entscheidungsübernahme durch die Verwaltung.

2. Grundprinzipien

2.1 Organisatorisch, nicht technisch

- Hansero trifft keine fachlich-technischen Bewertungen, Diagnosen oder Maßnahmenentscheidungen. Die Verwaltung organisiert Abläufe, Kommunikation und Dokumentation.

2.2 Standardisierung statt Einzelfallogik

- Jeder Vorgang wird anhand einer einheitlichen Notfallmatrix eingestuft. Spontane oder personenbezogene Entscheidungen werden vermieden.

2.3 Vorgaben der Gemeinschaft

- Notdienstbetriebe werden ausschließlich kontaktiert, wenn sie:
 - von der Gemeinschaft vorab benannt oder
 - durch Beschluss / Notfallregelung autorisiert wurden.

2.4 Transparenzpflicht

- Jeder Schritt wird als eigenständiger Vorgang im Ticketsystem dokumentiert.

2.5 Minimierungsprinzip

- Im Notfall werden nur Maßnahmen zur akuten Gefahrenabwehr/Schadensbegrenzung organisiert. Weitergehende Arbeiten unterliegen der regulären Beschlussfassung der WEG.
-

3. Begriffsdefinitionen

3.1 Notfall

- Ein Notfall liegt vor, wenn sofortiges Handeln erforderlich ist und ein Abwarten bis zur regulären Bearbeitung nicht zumutbar wäre, weil andernfalls:
 - Gefahr für Personen entsteht,
 - erheblicher Schaden am Gemeinschaftseigentum droht,
 - oder sicherheitsrelevante Anlagen ausfallen.

3.2 Kein Notfall

- Kein Notfall liegt regelmäßig vor bei:
 - Komforteinschränkungen ohne Gefahrenlage,
 - bekannten oder geplanten Mängeln,

- Themen des Sondereigentums ohne Risiko für Gemeinschaftseigentum,
- allgemeinen Reparatur- oder Terminwünschen.

3.3 Notfallnummer

- Die Notfallnummer dient ausschließlich der Koordination echter Notfälle außerhalb der Geschäftszeiten. Nicht dringende Anliegen sind über reguläre Kontaktwege zu melden. Missbräuchliche Nutzung kann unnötige Kosten für die Gemeinschaft verursachen und wird dokumentiert.
-

4. Rollen & Verantwortlichkeiten (Grundverständnis)

- **Wohnungseigentümergeinschaft (WEG):**
 - beschließt Notfallregelungen bzw. genehmigt Notfallrahmen
 - benennt/autorisiert Notdienstbetriebe (Liste) oder beauftragt Beirat/Ansprechpartner zur Pflege
 - entscheidet über nicht akute Folgemaßnahmen (Sanierung, Austausch, größere Reparaturen)
- **Beirat / benannter Ansprechpartner:**
 - ist primäre Schnittstelle für Rückfragen/Abstimmungen im Notfall (falls benannt)
 - gibt, wo erforderlich, organisatorische Freigaben im Rahmen der Notfallregelungen
 - unterstützt bei Zugang/Schlüssel/Objektkenntnis
- **Hansero:**
 - nimmt Notfallmeldungen entgegen (24/7 organisatorische Erreichbarkeit, sofern vereinbart)
 - erfasst Vorgang im Ticketsystem, prüft Mindestinformationen
 - ordnet Dringlichkeit anhand Notfallmatrix ein
 - informiert Beirat/Ansprechpartner gemäß Eskalationsstufen
 - koordiniert die Kontaktaufnahme mit vorab benannten Notdiensten
 - dokumentiert Ablauf, Status, Beteiligte, Kostenhinweise
 - leitet Folgevorgänge in reguläre Prozesslogik über (Beschluss, Versicherung, Abrechnung)

- **Notdienstbetriebe:**

- leisten technische Gefahrenabwehr vor Ort
- geben Rückmeldung (Befund, Sofortmaßnahmen, grobe Kosteneinschätzung)
- dokumentieren Einsatz (Einsatzbericht/Rechnung)

- **Voraussetzungen (damit der Prozess funktioniert)**

- Notdienstliste vorhanden (vorab benannte Betriebe je Gewerke/Region)
- Notfallregelung (Rahmen) ist bekannt (z. B. Beschluss, Beiratsmandat, Ansprechpartner)
- Kontakt-/Stammdaten aktuell (Beirat, Ansprechpartner, Eigentümerportalzugänge)
- Zugangsregelung geklärt (Schlüssel, Hausmeister, Schließsystem, Zutrittsberechtigte)
- Versicherungsdaten verfügbar (Gebäudeversicherung, Leitungswasser etc.)
- Fehlen Voraussetzungen, wird das im Vorgang dokumentiert und der Beirat informiert (Risiko: Verzögerung).

5. RACI-Modell

RACI-Definition

- **R – Responsible:** führt operativ aus
- **A – Accountable:** trägt die Ergebnis-/Entscheidungsverantwortung
- **C – Consulted:** wird einbezogen
- **I – Informed:** wird informiert

RACI-Matrix – Notdienst & Notfallkoordination

Prozessschritt	Meldender	Beirat / Ansprechpartner	WEG	Hansero	Notdienst
Notfallregelung / Notdienstliste festlegen	I	C	A	C	I
Notfall melden	R	I	I	I	I
Meldung entgegennehmen & Ticket anlegen	C	I	I	R / A	I
Einordnung nach Notfallmatrix	C	C	I	R / A	I
Information / Eskalation	I	A	I	R	I
Organisation Kontaktaufnahme Notdienst	I	C	I	R / A	I
Technische Sofortmaßnahme (Gefahrenabwehr)	I	I	I	I	R / A
Einsatzbericht / Kostenrückmeldung	I	I	I	C	R / A
Abschluss & Dokumentation	I	I	I	R / A	C
Entscheidung über Folgearbeiten	I	C	A	C	C

Wichtig:

Die Accountability (A) für Sofortmaßnahmen kann im Rahmen einer Notfallregelung an den Beirat / Ansprechpartner delegiert sein. Grundsatz- und Folgeentscheidungen verbleiben stets bei der WEG.

6. Zentrales Ticketsystem

Jeder Notfall wird als eigenständiger Vorgang im Ticketsystem geführt.

Das Ticketsystem dient als:

- zentrale Erfassung aller Notfallmeldungen,
- Status- und Verlaufshistorie,
- Dokumentationsgrundlage gegenüber Beirat und Gemeinschaft,
- Übergabepunkt in Folgeprozesse.

Erfasst werden:

- Zeitpunkt der Meldung
- Einstufung (A/B/C) inkl. Begründung

- informierte Personen
- organisierte Maßnahmen
- Rückmeldungen der Notdienstbetriebe
- Kostenhinweise und Zuordnung

7. Notfallmatrix (Dringlichkeitseinstufung)

Stufe	Bezeichnung	Beschreibung	Organisatorisches Vorgehen
A	Akut	Unmittelbare Gefahr für Personen oder erheblicher Schaden (z. B. Rohrbruch, Brand, Aufzug mit Personen)	Sofortige Koordination, Information Ansprechpartner, Kontaktaufnahme Notdienst
B	Dringend	Schaden kann sich zeitnah ausweiten (z. B. Heizungsausfall im Winter mehrere Einheiten)	Zeitnahe Organisation, Abstimmung
C	Kein Notfall	Keine akute Gefahr	Übergang in regulären Verwaltungsprozess

Dokumentationspflicht: Die Einstufung (A/B/C) wird mit Begründung im Ticketsystem festgehalten.

8. Prozessablauf

Schritt 1 – Meldung (Auslöser)

Notfallmeldungen erfolgen über Notfallnummer oder Portal.
Der Vorgang wird unmittelbar im Ticketsystem angelegt.

Schritt 2 – Pflichtabfrage (Minimum Data Set):

- Name, Funktion (Eigentümer/Mieter/Beirat) + Rückrufnummer
- Adresse/Objekt, Haus, Aufgang, Einheit (wenn relevant)
- Was ist passiert? (kurz, faktisch)
- Seit wann? (Zeitpunkt / Verlauf)
- Besteht Gefahr für Personen? (ja/nein)
- Betrifft es Gemeinschaftseigentum? (ja/nein/unklar)
- Ist Wasser/Brand/Strom betroffen? (ja/nein)
- Wurde bereits jemand gerufen? (wer? wann?)

- Zugang möglich? (Schlüssel, Hausmeister, vor Ort jemand verfügbar?)

Ergebnis: Vorgang im System anlegen + Ticket-ID vergeben.

Schritt 3 – Einordnung nach Notfallmatrix

- Einstufung A/B/C vornehmen
- bei unklaren Fällen: konservativ einstufen (eher A/B) und Beirat/Ansprechpartner informieren
- „Kein Notfall“: Hinweis auf regulären Prozess + Aufnahme als normales Ticket

Schritt 4 – Information / Eskalation

- Stufe A:
 - Beirat/Ansprechpartner sofort informieren (Telefon + kurze Zusammenfassung per Portal/Email)
 - falls nicht erreichbar: definierte Eskalationskette (2. Ansprechpartner / ggf. Eigentümerversorger)
- Stufe B:
 - Beirat/Ansprechpartner zeitnah informieren
 - Koordination vorbereiten
- Stufe C:
 - keine Notfalleskalation; reguläre Bearbeitung
- Dokumentation: Zeitpunkt, Kontaktversuch(e), Ergebnis.

Schritt 5 – Organisation der Kontaktaufnahme (nur vorab benannte Betriebe)

Grundsatz: Hansero kontaktiert ausschließlich Betriebe, die:

- von der WEG vorab benannt oder
- durch Notfallregelung/Beiratsfreigabe autorisiert sind.

Vorgehen:

1. passenden Kontakt aus Notdienstliste auswählen
2. Betrieb kontaktieren: Lage, Adresse, Zugang, Rückrufnummer vor Ort
3. um Sofortmaßnahme zur Gefahrenabwehr bitten + grobe Kosteneinordnung erfragen
4. Beirat/Ansprechpartner über Beauftragung informieren (kurz)
5. Einsatzbestätigung / ETA dokumentieren

Wenn kein vorab benannter Betrieb verfügbar ist:

- Beirat/Ansprechpartner informieren und Freigabe zur Ersatzbeauftragung einholen (wenn Regelung besteht)
- falls niemand erreichbar und akute Gefahr (Stufe A): organisatorisch Maßnahmen zur Gefahrenabwehr einleiten und Entscheidung/Grund dokumentieren (Minimierungsprinzip; Ausnahmeregel muss mit der WEG-Notfallregelung/Beschlusslage abgedeckt sein)

Schritt 6 – Statusführung

- Status im Ticketsystem aktualisieren: „beauftragt“, „in Anfahrt“, „vor Ort“, „Sofortmaßnahme abgeschlossen“
- Zwischenstände vom Dienstleister einholen (kurz, faktisch)
- Beirat/Ansprechpartner bei relevanten Änderungen informieren

Schritt 7 – Abschluss & Dokumentation

Pflichtdokumentation:

- Anlass/Notfalltyp, Einstufung A/B/C + Begründung
- alle Kontaktpunkte (Meldender, Beirat, Dienstleister)
- beauftragter Betrieb + Zeitpunkt + Maßnahmenbeschreibung
- Einsatzbericht / Foto / Rechnung (sobald vorhanden)
- Kostenhinweis + Zuordnung (Gemeinschaftseigentum/Sondereigentum – sofern feststellbar)
- Empfehlung für Folgeprozess (z. B. Versicherung, Beschluss, weitere Angebote)

Abschluss: Vorgang schließen oder in Folgeprozess überführen.

9. Folgeprozesse

Je nach Fall erfolgt die strukturierte Übergabe an:

- Versicherungs- & Schadensabwicklung (SOP 18)
 - Beschlussumsetzung (SOP 09)
 - Sonderabrechnung / Sonderumlage (falls erforderlich)
 - Kommunikation an Eigentümer (Portal-Mitteilung, falls notwendig)
-

10. Qualitätskriterien & KPIs (intern)

- Reaktionszeit Notfallannahme (z. B. < X Minuten)
 - Zeit bis Kontaktaufnahme Notdienst (Stufe A: sofort)
 - Vollständigkeit Dokumentation (Checkliste erfüllt)
 - Anzahl Eskalationen ohne erreichbaren Ansprechpartner
 - Nachbearbeitungsquote (Notfall → Folgeprozess)
-

11. Vorlagen / Textbausteine (für Portal/Telefon)

- 10.1 Hinweis bei „Kein Notfall“
 - „Danke für die Meldung. Das ist nach unserer Notfallmatrix kein akuter Notfall. Wir erfassen das als regulären Vorgang und bearbeiten ihn in der nächsten Geschäftszeit. Bei Gefahr für Personen oder erheblichem Schaden melden Sie sich bitte erneut.“
 - 10.2 Hinweis zur Notdienstnummer
 - „Die Notfallnummer ist ausschließlich für akute Notfälle vorgesehen. Nicht dringende Anliegen bitte über das Portal oder die regulären Kontaktwege.“
 - 10.3 Hinweis zu vorab benannten Betrieben
 - „Die Kontaktaufnahme im Notfall erfolgt mit den von der Gemeinschaft vorab benannten bzw. genehmigten Notdienstbetrieben. Falls kein Betrieb verfügbar ist, stimmen wir das Vorgehen mit dem benannten Ansprechpartner ab.“
-

12. Abgrenzung

Hansero übernimmt im Notfall:

- organisatorische Koordination
- Dokumentation
- Schnittstellenmanagement

Hansero übernimmt nicht:

- technische Bewertung, Diagnose oder Bauleitung
- Auswahl/Bewertung von Dienstleistern (außer nach Vorgabe/Benennung)

- Grundsatzentscheidungen über Maßnahmenumfang
- Kostenfreigaben außerhalb der Notfallregelungen/Beschlüsse