



Hausverwaltung nach System

**Die SOP-basierte Prozesslogik im
WEG-only-Modell**

Für Eigentümerinnen, Eigentümer und Beiräte

 Hollerallee 26
28209 Bremen

 +49 (0) 421 7083357

 info@hansero.de

 www.hansero.de

HAUSVERWALTUNG NACH SYSTEM

INHALTSVERZEICHNIS

1. Warum Hansero mit SOPs arbeitet.....	3
2. Die Grundlogik: Kein Vorgang ohne Ticket	4
3. Die fünf Schritte der sichtbaren Prozesslogik	5
4. Die interne SOP-Logik dahinter	6
5. SOPs als Betriebssystem der WEG-Verwaltung.....	9
6. Beschlussbindung als Sicherheitsprinzip.....	10
7. Organisation statt Technik.....	10
8. Transparenz durch Portal, Dokumentation und Status	11
9. Kontrolle: 4-Augen-Prinzip, Fristenmonitoring und Audit.....	12
10. Notdienst und Notfallkoordination als SOP-Sonderprozess.....	13
11. Organisationshandbuch als Nachweis des Systems	14
12. Warum dieses System funktioniert	15
13. Zusammenfassung.....	16

Vorbemerkung

Gute Verwaltung entsteht nicht durch spontane Einzelentscheidungen, sondern durch klare Abläufe.

Im WEG-only-Modell der Hansero GmbH werden Verwaltungsvorgänge nicht informell, zufällig oder nach Zuruf bearbeitet. Sie folgen standardisierten Prozessbeschreibungen – sogenannten SOPs.

SOP steht für **Standard Operating Procedure**. Gemeint ist ein klar definierter Ablauf für wiederkehrende Verwaltungsvorgänge.

Für Wohnungseigentümergeinschaften bedeutet das:

- jeder Vorgang hat einen eindeutigen Auslöser
- jeder Vorgang wird als Ticket erfasst
- jeder Vorgang wird einer Prozesskategorie zugeordnet
- Zuständigkeiten und nächste Schritte sind klar
- Entscheidungen bleiben beschlussgebunden
- Fristen und Status werden überwacht
- Unterlagen werden dokumentiert
- Ergebnisse bleiben dauerhaft nachvollziehbar

Oder kurz:

Verwaltung wird nicht dem Zufall überlassen.

Verwaltung folgt einem System.

1. Warum Hansero mit SOPs arbeitet

Klassische Hausverwaltung ist häufig stark reaktiv geprägt: E-Mails, Telefonate, Einzelabsprachen, persönliche Erfahrung und verstreutes Wissen.

Das kann funktionieren, solange wenige Vorgänge parallel laufen und alle Beteiligten wissen, wer was gemeint hat.

In einer Wohnungseigentümergeinschaft reicht das aber dauerhaft nicht aus.

Denn WEG-Verwaltung braucht:

- klare Entscheidungen

- nachvollziehbare Beschlüsse
- saubere Zahlungs- und Abrechnungsprozesse
- dokumentierte Fristen
- transparente Unterlagen
- geordnete Kommunikation
- sichere Übergänge bei Personenwechseln
- klare Abgrenzung zwischen Organisation und fachlicher Verantwortung

Hansero setzt deshalb auf SOP-basierte Verwaltung.

Das Ziel ist eine Verwaltung, die nicht von Einzelwissen abhängt, sondern von einer klaren, wiederholbaren und prüfbaren Prozessstruktur.

Das aktuelle Organisationshandbuch beschreibt diese Struktur als verbindliches Organisationsregelwerk. Es dient intern als Arbeitsgrundlage, Kontrollinstrument, Qualitätssicherungswerkzeug und Dokumentationsrahmen.

2. Die Grundlogik: Kein Vorgang ohne Ticket

Ein zentrales Prinzip im Hansero-System lautet:

Kein Vorgang ohne Ticket.

Ein Ticket ist der dokumentierte Ausgangspunkt eines Verwaltungsvorgangs.

Es hält fest:

- was den Vorgang ausgelöst hat
- welcher Gemeinschaft der Vorgang zugeordnet ist
- welche Kategorie betroffen ist
- wer zuständig ist
- welcher Status besteht
- welche Fristen laufen
- welche Unterlagen dazugehören
- welche Entscheidungen oder Beschlüsse relevant sind
- welche nächsten Schritte erforderlich sind

- wann der Vorgang abgeschlossen wurde

Das Ticket ersetzt keine Kommunikation. Aber es sorgt dafür, dass Kommunikation nicht verloren geht.

Telefonate, E-Mails, Portalnachrichten oder Dokumente werden nicht isoliert betrachtet, sondern einem Vorgang zugeordnet.

Dadurch entsteht eine vollständige Chronologie.

Das Organisationshandbuch beschreibt das Ticket als dokumentierten Ausgangspunkt eines Prozesses, als strukturierendes Element der Bearbeitung, als Nachweis der Chronologie, als Kontrollinstrument für Fristen und als Grundlage der Revisionsfähigkeit.

3. Die fünf Schritte der sichtbaren Prozesslogik

Auf der Internetseite wird das Hansero-Prozessmodell bewusst einfach dargestellt:

3.1 Beschluss

Die WEG entscheidet über Maßnahme, Budget und Vorgehen.

Das ist der Ausgangspunkt aller grundsätzlichen und kostenrelevanten Maßnahmen. Entscheidungen werden nicht informell getroffen, sondern durch die Gemeinschaft legitimiert.

3.2 Strukturierung

Hansero legt den Vorgang an, definiert Schritte und Zuständigkeiten.

Aus einer Entscheidung oder einem Bedarf wird ein strukturierter Verwaltungsvorgang. Der Vorgang erhält eine Kategorie, einen Status, eine Zuständigkeit und eine Dokumentationsgrundlage.

3.3 Koordination

Angebote, Termine und Beteiligte werden organisiert und abgestimmt.

Hansero übernimmt die kaufmännische und organisatorische Koordination. Technische Bewertungen oder fachliche Empfehlungen erfolgen durch externe Fachleute.

3.4 Monitoring

Fristen und Status werden überwacht, Abweichungen transparent gemacht.

Der Vorgang bleibt sichtbar. Offene Punkte, Rückmeldungen, Fristen und nächste Schritte werden nachgehalten.

3.5 Abschluss

Die Maßnahme wird dokumentiert und dauerhaft nachvollziehbar abgelegt.

Ein Vorgang endet nicht einfach dadurch, dass „nichts mehr offen scheint“. Er wird erst abgeschlossen, wenn Ergebnis, Unterlagen, Kosten, Status und mögliche Folgeprozesse dokumentiert sind.

4. Die interne SOP-Logik dahinter

Die einfache Darstellung auf der Internetseite zeigt die Außensicht.

Intern folgt jeder Vorgang einer detaillierteren SOP-Logik.

Diese besteht aus sechs Prozessphasen:

4.1 Eingang & Auslöser

Ein Vorgang beginnt durch einen konkreten Anlass.

Typische Auslöser sind:

- Beschluss der Eigentümergemeinschaft
- Eigentümeranfrage
- Schadenmeldung
- Rechnungseingang
- Notfallmeldung
- Frist oder Termin
- Versicherungsthema
- Dienstleistermeldung
- Wirtschaftsplan oder Jahresabrechnung
- Vertrags- oder Wartungsthema

4.2 Strukturierung & Einordnung

Der Vorgang wird eingeordnet.

Dabei wird geklärt:

- Welche Art von Vorgang liegt vor?
- Ist der Vorgang regulär, dringend oder ein Notfall?
- Gibt es bereits einen Beschluss?
- Ist ein neuer Beschluss erforderlich?
- Wer ist zuständig?
- Sind externe Fachleute erforderlich?
- Welche Unterlagen fehlen?
- Welche Fristen bestehen?

4.3 Entscheidung & Freigabe

Im WEG-only-Modell wird klar unterschieden zwischen Entscheidung und Organisation.

Grundlegende Entscheidungen trifft die Eigentümergemeinschaft.

Hansero bereitet vor, strukturiert und organisiert. Hansero ersetzt aber nicht die Entscheidung der Gemeinschaft.

4.4 Organisation & Umsetzung

Nach Beschluss, Freigabe oder bestehendem Handlungsrahmen organisiert Hansero die Umsetzung.

Dazu gehören insbesondere:

- Vorgang führen
- Dienstleister kontaktieren
- Rückmeldungen einholen
- Termine abstimmen
- Unterlagen bereitstellen
- Fristen überwachen

- Kosten und Rechnungen kaufmännisch begleiten
- Status aktualisieren
- Abweichungen sichtbar machen
- Eigentümergemeinschaft informieren

4.5 Dokumentation & Transparenz

Jeder relevante Schritt wird dokumentiert.

Dazu gehören:

- Auslöser
- Beschluss oder Auftragsgrundlage
- beteiligte Personen und Stellen
- eingebundene Dienstleister
- Fristen
- Status
- Kosten
- Rechnungen
- Kommunikation
- Ergebnis

Transparenz ist dabei kein Zusatz, sondern Bestandteil des Prozesses.

4.6 Abschluss & Folgeprozess

Ein Vorgang wird erst abgeschlossen, wenn die Bearbeitung nachvollziehbar dokumentiert ist.

Manche Vorgänge führen in Folgeprozesse.

Beispiele:

- aus einer Schadenmeldung wird eine Versicherungsabwicklung
- aus einem Notfall wird eine reguläre Instandsetzung

- aus einem Angebot wird ein Beschlussvorschlag
 - aus einem Beschluss wird eine Umsetzung
 - aus einer Rechnung wird ein Zahlungs- oder Abrechnungsvorgang
-

5. SOPs als Betriebssystem der WEG-Verwaltung

Hansero versteht Verwaltung nicht als Einzelfallbearbeitung, sondern als strukturiertes Betriebssystem für Wohnungseigentümergeinschaften.

Das Organisationshandbuch beschreibt dieses Zielbild ausdrücklich: Hansero stellt nicht nur Verwaltung bereit, sondern ein strukturiertes Betriebssystem für WEGs – planbar, dokumentiert, kontrolliert und prüffähig.

Die SOPs bilden dabei die operative Grundlage.

Sie regeln unter anderem Prozesse für:

- Mandatsaufnahme und Onboarding
- kaufmännischen Regelbetrieb
- Wirtschaftsplan
- Hausgeld-Sollstellung
- Zahlungseingangsprüfung
- Mahnverfahren
- Rechnungsprüfung
- Zahlungsfreigabe
- Jahresabrechnung
- Eigentümerversammlung
- Umlaufbeschluss
- Beschlussumsetzung
- Maßnahmenkoordination
- Schadenmeldung
- Notfallkoordination
- Versicherungsfall-Abwicklung

- Portal und Transparenz
- Stammdaten und Datenqualität
- Compliance und interne Sicherung

Dadurch wird Verwaltung wiederholbar.

Ein Vorgang hängt nicht davon ab, wer gerade am Telefon war oder wer sich an eine Absprache erinnert. Der Prozess ist definiert.

6. Beschlussbindung als Sicherheitsprinzip

Im WEG-only-Modell ist der Beschluss der zentrale Startpunkt für kosten- und grundsatzrelevante Maßnahmen.

Das bedeutet:

- keine informelle Beauftragung ohne Grundlage
- keine verdeckten Entscheidungen durch die Verwaltung
- keine faktische Übernahme der Gemeinschaftsentscheidung
- keine technische Bewertung durch die kaufmännische Verwaltung
- keine Vermischung von Organisation und Fachverantwortung

Hansero organisiert Entscheidungen, ersetzt sie aber nicht.

Die Gemeinschaft entscheidet.

Hansero organisiert.

Externe Fachleute führen aus.

Diese Trennung ist im Organisationshandbuch als Grundprinzip verankert: Die Eigentümergemeinschaft trifft Entscheidungen; die Verwaltung organisiert deren Umsetzung.

7. Organisation statt Technik

Ein wichtiger Bestandteil der Hansero-Prozesslogik ist die klare Trennung zwischen Organisation und Technik.

Hansero übernimmt organisatorisch-kaufmännische Verwaltung.

Dazu gehören insbesondere:

- Erfassung und Strukturierung von Vorgängen
- Einordnung in Regelprozess, Sonderprozess oder Notfall
- Beschlussvorbereitung ohne technische Wertung
- Koordination von Angeboten, Terminen und Dokumenten
- formale Rechnungsprüfung
- Zahlungsabwicklung im Rahmen von Vollmacht oder Beschluss
- Dokumentation und Archivierung
- Transparenz im Portal
- Fristen- und Eskalationsmonitoring

Technische Bewertungen, Fachplanung, Bauleitung, Bauüberwachung oder Mängelbewertung gehören dagegen zu externen Fachinstanzen. Genau diese Trennung beschreibt das Organisationshandbuch als Grundsatz des Hansero-Modells.

Damit wird klar:

Hansero beantwortet organisatorisch die Frage:

Wie bringen wir den Vorgang in einen geordneten Entscheidungs- und Umsetzungsprozess?

Externe Fachleute beantworten fachlich die Frage:

Was ist technisch, baulich oder fachlich die richtige Lösung?

8. Transparenz durch Portal, Dokumentation und Status

Auf der Internetseite wird die Prozessübersicht bewusst mit dem Thema Transparenz verbunden.

Das ist richtig, denn SOPs entfalten ihren Nutzen erst dann vollständig, wenn der Prozess sichtbar wird.

Deshalb arbeitet Hansero mit:

- Ticketstruktur
- Statusmodell
- Fristenüberwachung

- Dokumentenmanagement
- Service-Portal
- interner Qualitätsprüfung
- klaren Abschlussvoraussetzungen

Eigentümerinnen und Eigentümer sollen nachvollziehen können:

- was entschieden wurde
- was aktuell läuft
- welche Unterlagen vorliegen
- welche Fristen bestehen
- welche Kosten entstehen
- welcher nächste Schritt folgt
- wo Verantwortung liegt

Das Service-Portal ist deshalb kein Zusatz, sondern Teil der Transparenzebene des Systems.

9. Kontrolle: 4-Augen-Prinzip, Fristenmonitoring und Audit

SOP-basierte Verwaltung bedeutet nicht nur, dass Vorgänge beschrieben werden.

Sie bedeutet auch, dass die Einhaltung der Prozesse kontrolliert wird.

Das Hansero-System arbeitet dafür mit mehreren Schutzschichten:

4-Augen-Prinzip

Kritische, finanzielle oder rechtlich relevante Vorgänge werden gegengeprüft.

Fristenmonitoring

Fristgebundene Vorgänge werden systematisch überwacht.

Dokumentationspflicht

Was entschieden, organisiert oder umgesetzt wurde, muss nachvollziehbar dokumentiert sein.

Audit-System

Die Einhaltung der Prozessstruktur wird intern überprüft.

Das Organisationshandbuch beschreibt diese Kontrollmechanismen ausdrücklich als Bestandteil des Systems: Vier-Augen-Prinzip, Fristenüberwachung, interne Qualitätsprüfung und Eskalationsprozesse dienen der Fehlervermeidung und Qualitätssicherung.

10. Notdienst und Notfallkoordination als SOP-Sonderprozess

Auch Notfälle folgen im Hansero-Modell einer klaren Prozesslogik.

Auf der Internetseite ist deshalb ergänzend der Download zur Notdienst- und Notfallkoordination vorgesehen.

Der Grund ist einfach:

Gerade im Notfall braucht eine WEG schnelle Organisation, aber keine unklare Verantwortungsverschiebung.

Die Notfall-SOP regelt insbesondere:

- Eingang der Notfallmeldung
- Erfassung als Vorgang
- Einordnung anhand einer Notfallmatrix
- organisatorische Gefahrenabwehr
- Information benannter Ansprechpartner, Bevollmächtigter oder der Gemeinschaft
- Kontaktaufnahme mit Notdienstfirmen
- Dokumentation der Sofortmaßnahmen
- Überführung in einen regulären Folgeprozess

Auch hier gilt:

Handlungsfähigkeit ohne Entscheidungsvermischung.

Hansero koordiniert organisatorisch.
Externe Fachleute handeln fachlich.
Weitergehende Entscheidungen gehen zurück an die Gemeinschaft.

11. Organisationshandbuch als Nachweis des Systems

Die Prozessübersicht auf dieser Seite ist die verständliche Kurzfassung des Hansero-Verwaltungsmodells.

Das Organisationshandbuch ist die ausführliche interne Grundlage dahinter.

Es dokumentiert:

- WEG-only-Prinzip
- Abgrenzung von Organisation und Technik
- Beschlussbindung
- Rollen- und Verantwortlichkeitsmodell
- Ticketarchitektur
- Statusmodell
- Fristenüberwachung
- 4-Augen-Prinzip
- Audit-System
- SOP-Struktur
- Versionierung und Prozesspflege

Damit wird deutlich:

Hansero beschreibt Prozesse nicht nur nach außen.

Hansero legt sie intern verbindlich fest.

Das Organisationshandbuch bezeichnet sich selbst als internes Organisationsdokument und als strukturellen Nachweis geordneter Unternehmensführung gegenüber unter anderem Beiräten, Banken, Wirtschaftsprüfern, Gerichten und Prüfungsinstanzen.

12. Warum dieses System funktioniert

Das Hansero-System ersetzt typische Schwächen klassischer Verwaltungsarbeit.

Es ersetzt:

- Zuruf-Organisation
- verstreute E-Mails
- informelle Nebenabsprachen
- Einzelwissen
- unklare Zuständigkeiten
- nicht dokumentierte Entscheidungen
- persönliche Abhängigkeiten

durch:

- SOPs
- Ticketpflicht
- Beschlussbindung
- Statusmodell
- Fristenmonitoring
- Dokumentation
- Portaltransparenz
- interne Qualitätskontrolle

Dadurch entsteht eine Verwaltung, die nachvollziehbar, wiederholbar und prüfbar ist.

Nicht jede Situation ist gleich.

Aber jeder Vorgang folgt einer klaren Logik.

13. Zusammenfassung

Das SOP-basierte Prozessmodell von Hansero sorgt dafür, dass WEG-Verwaltung nicht als Einzelfall, sondern als System funktioniert.

Jeder Vorgang folgt einer klaren Grundlogik:

1. Eingang & Auslöser
2. Strukturierung & Einordnung
3. Entscheidung & Freigabe
4. Organisation & Umsetzung
5. Dokumentation & Transparenz
6. Abschluss & Folgeprozess

Das ist der Kern des Hansero-Modells.

Strukturierte Prozesse.

Verlässliche Umsetzung.

Nachvollziehbare Verwaltung.

Oder kurz:

Hansero verwaltet nicht nach Zuruf.

Hansero verwaltet nach System.