



# ONBOARDING

**So starten wir die Zusammenarbeit  
strukturiert, digital und  
nachvollziehbar.**

Für Eigentümerinnen, Eigentümer und Beiräte

 Hollerallee 26  
28209 Bremen

 +49 (0) 421 7083357

 [info@hansero.de](mailto:info@hansero.de)

 [www.hansero.de](http://www.hansero.de)

# ONBOARDING

## INHALTSVERZEICHNIS

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Grundprinzip des Hansero-Onboardings .....                          | 3  |
| 2. Voraussetzungen vor Beginn der Verwaltungstätigkeit .....           | 3  |
| 3. Phase 1: Vertragsstart und Onboarding-Eröffnung .....               | 4  |
| 4. Phase 2: Stammdatenabfrage und Kommunikationsgrundlagen .....       | 5  |
| 5. Phase 3: Übernahme der Verwaltungsunterlagen .....                  | 5  |
| 6. Phase 4: Digitalisierung und Archivstruktur .....                   | 6  |
| 7. Phase 5: Einrichtung der Verwaltungs- und Buchhaltungsstruktur .... | 7  |
| 8. Phase 6: Einrichtung des Eigentümerportals .....                    | 8  |
| 9. Phase 7: Klärung von Rollen, Zuständigkeiten und Mitwirkung .....   | 8  |
| 10. Phase 8: Erste Objekt- und Vorgangseinordnung .....                | 9  |
| 11. Phase 9: Begleitete Online-Begehung .....                          | 10 |
| 12. Phase 10: Klärung von Notfall- und Schadensprozessen .....         | 11 |
| 13. Phase 11: Begrüßung und Information der Eigentümer .....           | 12 |
| 14. Phase 12: Übergang in den Regelbetrieb .....                       | 12 |
| 15. Transparenz während des gesamten Onboardings .....                 | 13 |
| 16. Was das Onboarding bewusst nicht ist .....                         | 13 |
| 17. Ergebnis des Onboardings .....                                     | 14 |
| 18. Hinweis für Beiräte und Eigentümer .....                           | 15 |

## Vorbemerkung

Der Wechsel oder Start einer Hausverwaltung ist ein sensibler Moment für jede Wohnungseigentümergeinschaft.

Bei Hansero ist das Onboarding deshalb kein informeller Übergang, sondern ein klar definierter Einrichtungsprozess. Ziel ist es, die Verwaltung der Gemeinschaft geordnet, vollständig und transparent in das digitale Hansero-System zu überführen – mit klaren Zuständigkeiten, sauberer Datenbasis, strukturierter Dokumentation und einem nachvollziehbaren Übergang in den Regelbetrieb.

---

## 1. Grundprinzip des Hansero-Onboardings

Das Onboarding folgt denselben Leitlinien wie die laufende Verwaltung bei Hansero:

- digitale Kommunikation
- strukturierte Prozessbearbeitung
- dokumentierte Vorgangssteuerung
- portalgestützte Bereitstellung von Unterlagen
- klare Trennung von Entscheidung, Organisation und Umsetzung

Hansero übernimmt die kaufmännische, organisatorische, koordinierende und dokumentierende Verwaltung. Die Wohnungseigentümergeinschaft bleibt Entscheidungsinstanz.

Onboarding bedeutet daher nicht nur die Übergabe von Unterlagen, sondern die Einrichtung eines dauerhaft nutzbaren digitalen Verwaltungssystems.

---

## 2. Voraussetzungen vor Beginn der Verwaltungstätigkeit

Das Onboarding kann erst sinnvoll beginnen, wenn die wesentlichen rechtlichen und organisatorischen Grundlagen vorliegen.

Dazu gehören insbesondere:

- wirksamer Bestellungsbeschluss zugunsten der Hansero GmbH
- Genehmigung des Verwaltervertrages einschließlich Anlagen
- Unterzeichnung des Verwaltervertrages oder ausdrückliche Annahme der Bestellung durch Hansero

- soweit ein gesetzliches Widerrufsrecht besteht und die Verwaltungstätigkeit vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnen soll: ausdrückliches Verlangen der Wohnungseigentümergeinschaft auf vorzeitigen Leistungsbeginn
- Beschlussgrundlagen für das digitale Verwaltungsmodell
- Beschluss über virtuelle Eigentümerversammlungen
- bis einschließlich 2028, soweit erforderlich, Verzicht auf die jährliche Präsenzversammlung
- Beschluss über digitale Kommunikation und digitale Bereitstellung von Verwaltungsunterlagen
- Beschluss über digitale Aktenführung, Digitalisierung und ggf. datenschutzkonforme Papiervernichtung
- benannter Ansprechpartner, zum Beispiel Verwaltungsbeirat oder Eigentümervertreter
- Klärung des Beendigungsdatums der bisherigen Verwaltung

Ohne diese Grundlagen ist das digitale Verwaltungsmodell nicht vollständig umsetzbar.

---

### 3. Phase 1: Vertragsstart und Onboarding-Eröffnung

Nach Vorliegen der erforderlichen Beschlüsse und der Vertragswirksamkeit wird das Onboarding als eigener Vorgang im Hansero-System angelegt.

In dieser Phase erfolgt insbesondere:

- Festlegung des Verwaltungsbeginns
- Anlage der Wohnungseigentümergeinschaft als Onboarding-Vorgang
- Benennung der Ansprechpartner auf Seiten der WEG und bei Hansero
- Festlegung der Kommunikationswege
- Erfassung erster Fristen und Übergabetermine
- Dokumentation offener Punkte aus Beschlussfassung und Vertragsabschluss
- Abstimmung mit der bisherigen Verwaltung, soweit erforderlich

Alle weiteren Schritte werden zentral über diesen Onboarding-Vorgang gesteuert und dokumentiert.

---

## 4. Phase 2: Stammdatenabfrage und Kommunikationsgrundlagen

Zu Beginn werden die für die Verwaltung erforderlichen Stamm-, Kontakt- und Kommunikationsdaten strukturiert abgefragt.

Dazu gehören insbesondere:

- Eigentümerdaten
- Einheiten und Miteigentumsanteile
- Zustellanschriften
- E-Mail-Adressen
- Telefonnummern, soweit erforderlich
- Bankverbindungen, soweit verwaltungsrelevant
- Beiratsdaten
- Ansprechpartner für besondere Themen
- Informationen zu Vermietung, abweichenden Korrespondenzanschriften oder Zustellvertretungen

Die Eigentümer sind verpflichtet, aktuelle Zustell-, Kontakt- und Stammdaten mitzuteilen. Änderungen von Anschrift, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Eigentumsverhältnissen, Zustellungsbevollmächtigungen oder Bankverbindungen sind unverzüglich bekanntzugeben.

Die laufende Kommunikation erfolgt grundsätzlich digital über das Eigentümerportal, per E-Mail oder über sonstige dokumentierbare elektronische Kommunikationswege.

---

## 5. Phase 3: Übernahme der Verwaltungsunterlagen

Die Übernahme der Verwaltungsunterlagen erfolgt strukturiert und nachvollziehbar.

Typische Unterlagen sind:

- Teilungserklärung, Gemeinschaftsordnung und Aufteilungspläne
- Beschlüsse und Protokolle
- Beschlussammlung

- Wirtschaftspläne
- Jahresabrechnungen
- Vermögensberichte
- Kontounterlagen
- Versicherungsunterlagen
- Dienstleisterverträge
- Wartungsverträge
- Energie-, Versorgungs- und Entsorgungsverträge
- laufende Vorgänge, Schadensfälle und offene Maßnahmen
- Eigentümer- und Objektstammdaten
- Schlüssel-, Zugangs- und Ansprechpartnerinformationen, soweit vorhanden

Die Unterlagen werden übernommen, gesichtet, strukturiert abgelegt und den jeweiligen Verwaltungsbereichen zugeordnet.

Fehlende, widersprüchliche oder unklare Unterlagen werden dokumentiert und bei Bedarf als eigener Klärungsvorgang weitergeführt.

---

## 6. Phase 4: Digitalisierung und Archivstruktur

Hansero richtet für die WEG eine digitale Verwaltungs-, Dokumenten- und Archivstruktur ein.

Die Einrichtung umfasst insbesondere:

- digitale Ablage aktueller Verwaltungsunterlagen
- Strukturierung der übernommenen Unterlagen
- Überführung verwaltungsrelevanter Unterlagen in das digitale Archiv
- OCR-Erfassung, soweit vorgesehen
- Zuordnung zu Objekt, Einheit, Vorgang oder Verwaltungsbereich
- digitale Bereitstellung von Unterlagen, soweit diese für Eigentümer bestimmt sind
- Aufbau einer nachvollziehbaren Dokumentationsstruktur

Historische Papier- und Altunterlagen können im üblichen Übernahmeumfang digitalisiert werden. Die Digitalisierung erfolgt grundsätzlich in dem bei Übergabe vorhandenen Ordnungs- und Strukturierungszustand.

Papierunterlagen dürfen nur datenschutzkonform vernichtet werden, wenn hierfür eine entsprechende Beschlussgrundlage besteht und keine gesetzlichen, tatsächlichen oder beweisrechtlichen Originalerfordernisse entgegenstehen.

Unterlagen mit eigenständigem Urkundenwert, insbesondere Teilungserklärungen, Gemeinschaftsordnungen, Aufteilungspläne, notarielle Urkunden, gerichtliche Titel, Bürgschaften, Vollmachten mit Originalfunktion oder sonstige relevante Originalunterlagen, verbleiben in der physischen Dauerakte.

---

## **7. Phase 5: Einrichtung der Verwaltungs- und Buchhaltungsstruktur**

Nach Sichtung der Grunddaten wird die Gemeinschaft in den Verwaltungssystemen eingerichtet.

Dazu gehören insbesondere:

- Anlage der WEG-Stammdaten
- Anlage der Einheiten
- Anlage der Eigentümer
- Einrichtung der buchhalterischen Grundstruktur
- Erfassung von Kosten- und Verteilungsschlüsseln
- Zuordnung von Verträgen, Versicherungen und Dienstleistern
- Klärung und Einrichtung der erforderlichen Kontozugänge, Waltervollmachten, Zahlungsberechtigungen und Onlinebanking-Prozesse
- Übernahme oder Einrichtung der Hausgeld- und Zahlungsverkehrsprozesse
- Prüfung, ob bestehende Lastschriftmandate, Daueraufträge oder Zahlungswege angepasst werden müssen
- Einrichtung der digitalen Verwaltungsprozesse
- Anlage der relevanten Vorgangs- und Dokumentationsstrukturen

Ziel dieser Phase ist eine belastbare Grundlage für den laufenden kaufmännischen Verwaltungsbetrieb.

---

## 8. Phase 6: Einrichtung des Eigentümerportals

Das Eigentümerportal ist der zentrale digitale Kommunikations-, Dokumentations- und Informationsweg.

Über das Portal bzw. über dokumentierbare elektronische Kommunikationswege werden insbesondere ermöglicht:

- Zugriff auf relevante Verwaltungsunterlagen
- Bereitstellung von Beschlüssen, Abrechnungen, Wirtschaftsplänen und Protokollen
- strukturierte Schadensmeldungen
- Ticket-Erfassung
- Statusnachverfolgung von Vorgängen
- Mitteilungen an Eigentümer und Beirat
- digitale Kommunikation mit der Verwaltung

Das Eigentümerportal dient damit nicht nur der Ablage, sondern der laufenden strukturierten Vorgangssteuerung.

---

## 9. Phase 7: Klärung von Rollen, Zuständigkeiten und Mitwirkung

Ein wichtiger Bestandteil des Onboardings ist die klare Abgrenzung von Zuständigkeiten.

Geklärt und dokumentiert werden insbesondere:

- Rolle des Verwaltungsbeirats
- Ansprechpartner der Gemeinschaft
- Ansprechpartner für Vor-Ort-Themen
- Notfallkontakte
- vorhandene Notdienstbetriebe
- bestehende Dienstleister
- laufende Wartungs- und Prüfpflichten
- bestehende Sonderbeschlüsse

- offene Maßnahmen und Altvorgänge
- besondere Kommunikations- oder Zustellregelungen
- Zugangsmöglichkeiten zu gemeinschaftlichen Bereichen und Technikräumen

Da Hansero als digitale Fernverwaltung arbeitet, ist die Mitwirkung geeigneter Personen vor Ort besonders wichtig. Die Wohnungseigentümergeinschaft stellt sicher, dass für erforderliche Vor-Ort-Maßnahmen rechtzeitig geeignete Ansprechpartner benannt und erreichbar sind.

Hierzu können insbesondere Mitglieder des Verwaltungsbeirats, Eigentümer, Mieter, Hausmeister oder sonstige benannte Personen gehören.

---

## **10. Phase 8: Erste Objekt- und Vorgangseinordnung**

Im Rahmen des Onboardings werden vorhandene Informationen zum Objekt und zu laufenden Vorgängen strukturiert erfasst.

Dazu gehören insbesondere:

- bekannte Schäden
- bekannte Mängel
- laufende Versicherungsfälle
- offene Instandhaltungsmaßnahmen
- laufende Dienstleisterthemen
- bestehende Wartungsintervalle
- vorhandene Prüf- und Wartungsnachweise
- bekannte Fristen
- offene Beschlüsse
- laufende Rechts- oder Forderungsvorgänge
- erkennbare organisatorische Risiken aus der Verwaltungsübernahme

Diese Erfassung dient der organisatorischen Einordnung und der Vermeidung von Informationsverlusten.

Sie ersetzt keine technische Bestandsaufnahme, keine bauliche Prüfung, keine Verkehrssicherheitsprüfung und keine rechtliche oder steuerliche Bewertung.

---

## 11. Phase 9: Begleitete Online-Begehung

Die begleitete Online-Begehung ist Bestandteil des digitalen Verwaltungsmodells von Hansero.

Im Rahmen des Onboardings wird die Online-Begehung vorbereitet und – soweit organisatorisch sinnvoll – durchgeführt oder für den Regelbetrieb terminiert.

Die Online-Begehung dient der strukturierten organisatorischen Erfassung, Einordnung und Dokumentation verwaltungsrelevanter Hinweise, Schäden, Mängel, Prüfpunkte und Beobachtungen am Gemeinschaftseigentum.

Voraussetzung ist, dass die Wohnungseigentümergeinschaft eine geeignete Person vor Ort benennt. Diese Person ermöglicht die Videoübertragung und macht die relevanten gemeinschaftlichen Bereiche zugänglich.

Geeignete Personen können insbesondere sein:

- ein Mitglied des Verwaltungsbeirats
- ein Wohnungseigentümer
- ein Mieter oder Nutzer
- ein Hausmeister
- ein sonstiger von der Gemeinschaft benannter Ansprechpartner

Im Rahmen der Online-Begehung können insbesondere erfasst werden:

- erkennbare Schäden oder Mängel am Gemeinschaftseigentum
- Hinweise auf verkehrssicherungsrelevante Themen
- technische Räume und gemeinschaftliche Anlagen, soweit zugänglich
- Wartungs- und Prüfbereiche
- offene oder auffällige Punkte aus der Verwaltungsübernahme
- dokumentationsrelevante Beobachtungen für die weitere Vorgangsbearbeitung
- Hinweise auf erforderliche Dienstleister-, Fachunternehmer- oder Sachverständigentermine

Eine Aufzeichnung der Online-Begehung erfolgt nicht. Zur Dokumentation einzelner verwaltungsrelevanter Sachverhalte können jedoch Screenshots, Fotos oder sonstige Bilddokumentationen erstellt oder übermittelt werden.

Die Bilddokumentation ist auf die hierfür erforderlichen Inhalte zu beschränken, insbesondere auf das Gemeinschaftseigentum sowie relevante Schäden, Mängel, Gefahrenhinweise, Prüfpunkte oder Beobachtungen.

Wichtig: Die begleitete Online-Begehung ist keine technische, bauliche oder gutachterliche Begutachtung. Sie ersetzt keine fachliche Prüfung, keine Verkehrssicherheitsprüfung, keine Bauüberwachung und keine Abnahme von Bau-, Wartungs- oder Instandhaltungsmaßnahmen.

Die fachliche Beurteilung technischer, baulicher oder sicherheitsrelevanter Maßnahmen erfolgt, soweit erforderlich, durch geeignete Fachunternehmen, Sachverständige oder sonstige fachlich qualifizierte Dritte.

---

## 12. Phase 10: Klärung von Notfall- und Schadensprozessen

Im Onboarding werden die organisatorischen Grundlagen für Notfall- und Schadensmeldungen festgelegt.

Im Rahmen des Onboardings wird eine Notfallkontakte- und Dienstleistematrix erstellt und fortlaufend gepflegt. Sie enthält insbesondere Ansprechpartner vor Ort, Notdienstkontakte, Dienstleister nach Gewerken, Erreichbarkeiten und organisatorische Kontaktprioritäten.

Dazu gehören insbesondere:

- vorgesehene Meldewege
- Zuständigkeiten bei akuten Gefahrenlagen
- bekannte Notdienstbetriebe
- vorhandene Versicherungsverträge
- Ansprechpartner für Zugang und Sofortmaßnahmen
- Dokumentationsanforderungen bei Schäden
- Fotodokumentation durch Eigentümer, Beirat oder Ansprechpartner vor Ort
- Abgrenzung zwischen organisatorischer Koordination und fachlicher Bewertung

Hansero koordiniert Notfall- und Schadensvorgänge organisatorisch im Rahmen des digitalen Verwaltungsprozesses. Technische Bewertung, Ursachenfeststellung und fachliche Maßnahmenempfehlungen erfolgen durch geeignete Fachunternehmen oder Sachverständige.

---

### 13. Phase 11: Begrüßung und Information der Eigentümer

Nach Einrichtung der Grundstruktur erhalten die Eigentümerinnen und Eigentümer eine Information zum Verwaltungsstart.

Diese umfasst typischerweise:

- Vorstellung der Hansero GmbH als neue Verwalterin
- Hinweis auf den Verwaltungsbeginn
- Erläuterung der digitalen Kommunikationswege
- Hinweise zum Eigentümerportal
- Hinweise zur Meldung von Schäden und Anliegen
- Hinweise zur Notfallkommunikation
- Abfrage oder Bestätigung fehlender Stammdaten
- Information über die weitere Vorgehensweise im Onboarding
- Hinweise zur künftigen digitalen Eigentümerversammlung

Ziel ist, dass alle Eigentümer wissen, wie die Kommunikation künftig erfolgt und über welche Wege Anliegen strukturiert eingereicht werden.

---

### 14. Phase 12: Übergang in den Regelbetrieb

Nach Abschluss der wesentlichen Einrichtungsschritte wird das Onboarding formal abgeschlossen und die Verwaltung geht in den Regelbetrieb über.

Ab diesem Zeitpunkt gelten insbesondere:

- die vereinbarten Standardprozesse
- die digitalen Kommunikationswege
- die Vorgangsbearbeitung über Portal, E-Mail oder sonstige dokumentierbare Kommunikationswege
- die laufende kaufmännische und organisatorische Verwaltung
- die beschlussgebundene Umsetzung von Maßnahmen
- die digitale Dokumentation und Ablage

- die digitale Vorbereitung und Durchführung von Eigentümerversammlungen
- die laufende organisatorische Nachverfolgung offener Vorgänge

Offene Punkte aus der Übernahme werden nicht informell weitergeführt, sondern als eigene Vorgänge, Tickets oder Folgeprozesse dokumentiert.

---

## **15. Transparenz während des gesamten Onboardings**

Während des gesamten Onboardings gilt:

- klare Statusinformationen
- dokumentierte Arbeitsschritte
- nachvollziehbare offene Punkte
- strukturierte Rückfragen
- transparente Zuständigkeiten

Beirat und Gemeinschaft sollen jederzeit erkennen können:

- welche Grundlagen vorliegen
  - welche Unterlagen übernommen wurden
  - welche Informationen fehlen
  - welche Punkte noch zu klären sind
  - welche nächsten Schritte anstehen
  - welche Themen in den Regelbetrieb übernommen werden
- 

## **16. Was das Onboarding bewusst nicht ist**

Zur Vermeidung von Missverständnissen ist wichtig:

Das Onboarding ist keine:

- technische Bestandsaufnahme
- bauliche Zustandsbewertung
- physische Objektbegehung vor Ort
- gutachterliche Begutachtung

- Verkehrssicherheitsprüfung
- Bauüberwachung
- fachliche Abnahme von Bau-, Wartungs- oder Instandhaltungsmaßnahmen
- Rechtsberatung
- Steuerberatung
- vollständige Rekonstruktion unvollständiger Altunterlagen
- umfassende Nachsortierung oder Neuordnung historischer Altakten
- kurzfristige Lösung aller offenen Einzelprobleme
- Übernahme ungeklärter Sonderaufgaben ohne Beschluss oder Beauftragung

Die begleitete Online-Begehung ist hiervon zu unterscheiden. Sie dient ausschließlich der digitalen organisatorischen Erfassung, Einordnung und Dokumentation verwaltungsrelevanter Sachverhalte im Rahmen des Hansero-Verwaltungsmodells.

Sonderthemen können, soweit erforderlich, nachgelagert als eigene Vorgänge behandelt werden. Je nach Inhalt können hierfür Beschlüsse, Freigaben, Fachunternehmen oder Sonderleistungen erforderlich sein.

---

## 17. Ergebnis des Onboardings

Nach Abschluss des Onboardings verfügt die Wohnungseigentümergeinschaft über:

- eine eingerichtete digitale Verwaltungsstruktur
- gepflegte Stamm- und Objektdaten
- eine strukturierte Dokumenten- und Archivablage
- definierte Kommunikationswege
- ein eingerichtetes Eigentümerportal
- dokumentierte Rollen und Zuständigkeiten
- benannte Ansprechpartner für Vor-Ort-Themen
- vorbereitete Notfall- und Schadensprozesse
- eine erste organisatorische Objekt- und Vorgangseinordnung
- eine vorbereitete oder durchgeführte begleitete Online-Begehung

- dokumentierte offene Punkte
- eine belastbare Grundlage für den Regelbetrieb

Kurz gesagt:

Die Verwaltung startet nicht mit losen Informationen und Einzelabsprachen, sondern mit einem geordneten digitalen Verwaltungssystem.

---

## **18. Hinweis für Beiräte und Eigentümer**

Ein strukturiertes Onboarding spart Zeit, reduziert Reibung und vermeidet spätere Konflikte.

Je vollständiger Unterlagen, Stammdaten und Ansprechpartner zu Beginn bereitgestellt werden, desto schneller kann die Verwaltung in den geordneten Regelbetrieb übergehen.

Maßgeblich bleiben der abgeschlossene Verwaltervertrag der Hansero GmbH einschließlich Anlagen, die Beschlüsse der Wohnungseigentümergeinschaft, die Gemeinschaftsordnung sowie die gesetzlichen Vorgaben.