

Erster Qualitätsverwalter in Baden-Württemberg erneut testiert

# Klauß & Partner bestätigt Qualität

**Vor drei Jahren hat der Verband der Immobilienverwalter Baden-Württemberg zusammen mit dem TÜV Süd das Zertifikat Qualitätsverwalter eingeführt, um seinen Mitgliedern die Möglichkeit zu geben, ein umfangreiches und speziell auf die Verwaltungsbranche zugeschnittenes Qualitätsmanagement zu installieren. Jetzt hat das erste Unternehmen die erneute Gesamtprüfung bestanden.**



*Der Prüfer nimmt anhand von Geschäftsvorfällen die Qualität unter die Lupe und untersucht, ob in allen Bereichen die geforderten Normen in vollem Umfang erreicht werden.*

Insbesondere in den heutigen Zeiten ist es wichtig, dass der Kunde einer Immobilienverwaltung die Sicherheit hat, dass mit seinem Geld vernünftig und sicher umgegangen wird. Der Verband der Immobilienverwalter Baden-Württemberg hat daher vor drei Jahren gemeinsam mit dem TÜV Süd ein Qualitätssiegel entwickelt. Dieses soll sicherstellen, dass die Arbeitsprozesse bei Hausverwaltungen effektiv und transparent gestaltet werden.

Im Mittelpunkt der Qualitätssicherung steht ein vom jeweiligen Unternehmen entwickeltes Handbuch. Darin werden alle Prozessabläufe dokumentiert und mit einheitlichen Formularvorlagen hinterlegt. Weiterhin müssen zwingend Schulungs- und Aktionspläne durchgeführt werden.

Dieses führt dazu, dass die Prozesse besser gesteuert und kontrolliert werden können.

Darüber hinaus kontrolliert der TÜV die Nachhaltigkeit des Qualitätsmanagements in den zertifizierten Unternehmen. Dazu überprüft er jährlich die Kundenzufriedenheit und verschafft sich durch verdeckte Testanrufe bei dem jeweiligen Unternehmen einen Überblick darüber, ob die erarbeiteten Prozessstrukturen im Alltag tatsächlich und nachhaltig gelebt werden.

Für Klauß & Partner, eines der großen Verwaltungsunternehmen in der Region, war es selbstverständlich, sich diesen Prozess-

und Prüfungsabläufen zu unterziehen. Das Unternehmen war daher auch das erste in Baden-Württemberg, das mit dem Siegel Qualitätsverwalter ausgezeichnet wurde.

Unabhängig von den jährlichen Überprüfungen findet alle drei Jahre eine erneute Gesamtüberprüfung des Unternehmens statt. Dieser erneuten Überprüfung hat sich Klauß & Partner jetzt gestellt. Ein vom TÜV eingeschalteter externer Prüfer hat das gesamte Unternehmen ein weiteres Mal durchleuchtet.

Der Prüfer hat anhand von tatsächlichen Geschäftsvorfällen die Qualität überprüft und festgestellt, dass in allen Bereichen die geforderten Normen in vollem Umfang erreicht werden. Hierbei geht es sowohl um zeitliche Abläufe als auch um Sicherungsmechanismen, die gewährleisten, dass die treuhänderischen Gelder sicher verwaltet werden. Die Qualitätsmanagerin von Klauß & Partner, Kerstin Haase, ist dafür verantwortlich, dass alle Mitarbeiter die Prozessabläufe im Alltag leben und damit der Grundstein für eine erfolgreiche Qualitätssicherung gelegt wird.

*Matthias Wichert*