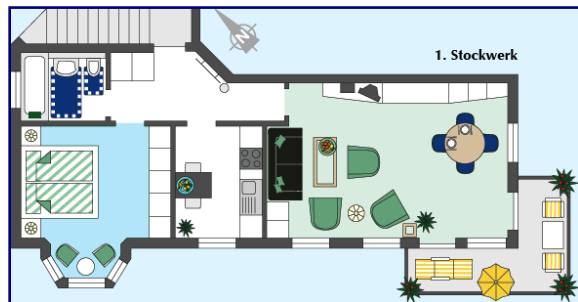


Prozesseinheit 1

Vermietung

Sandra Vidic / 2008



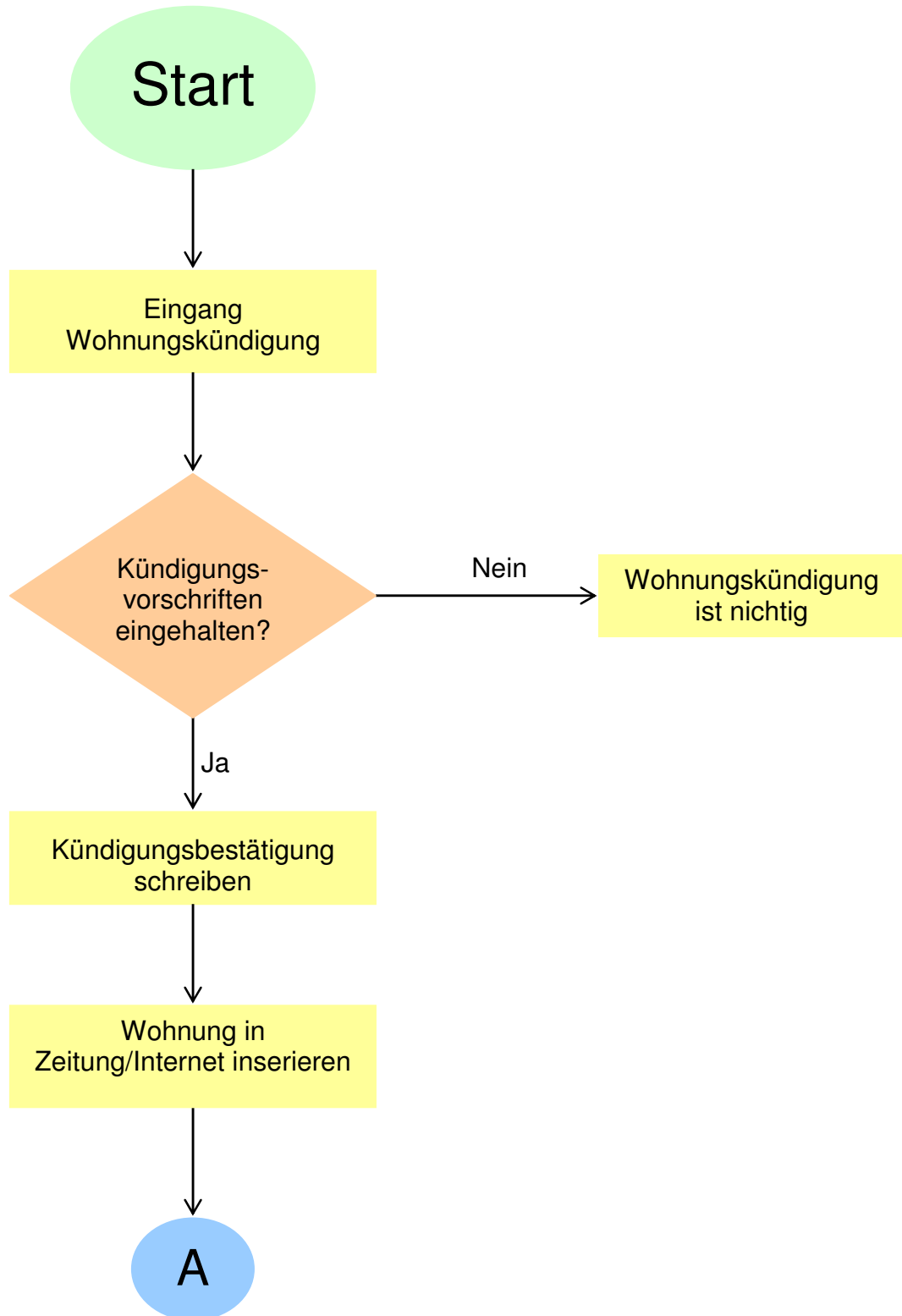
Stadt Zürich

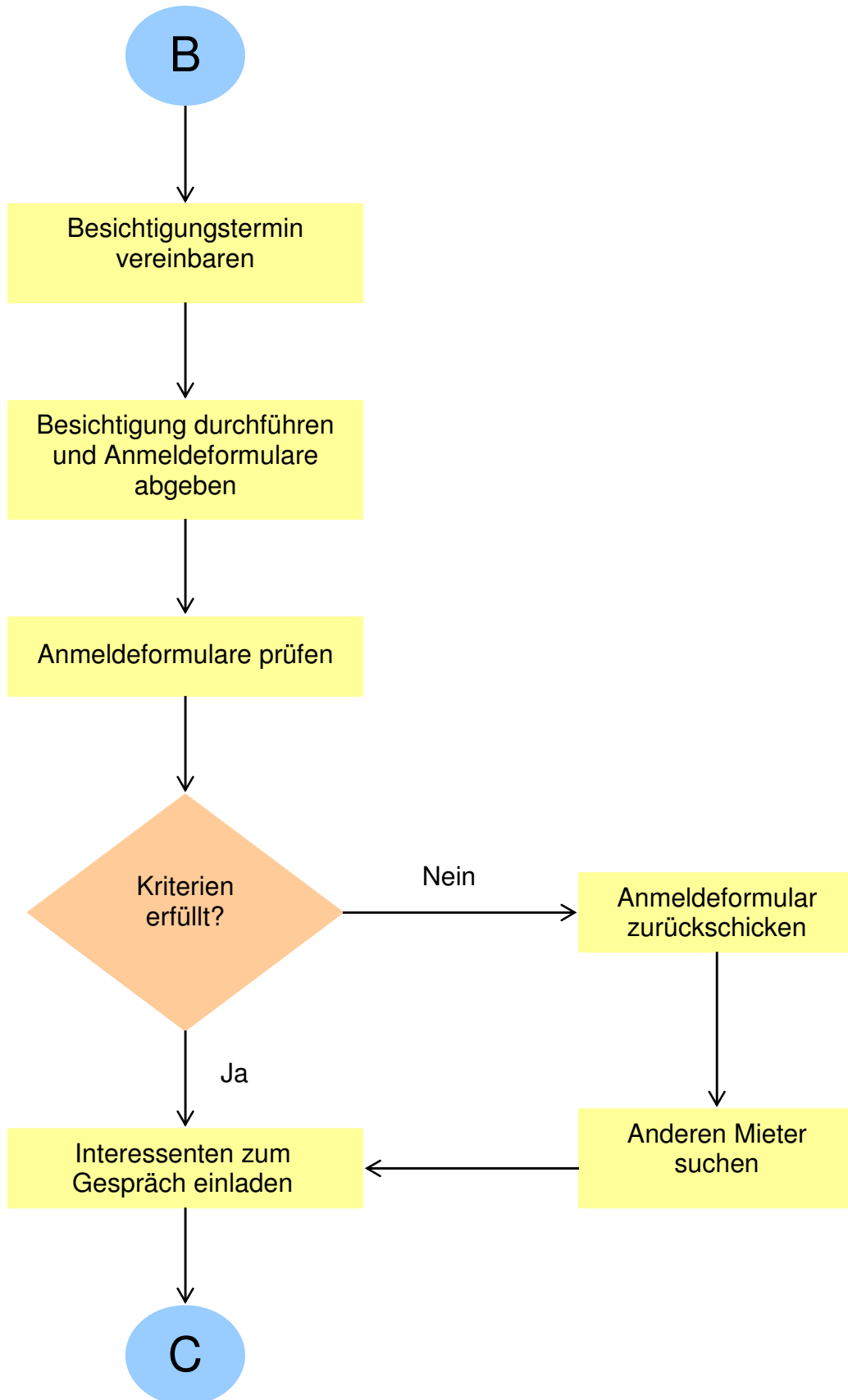
Liegenschaftenverwaltung

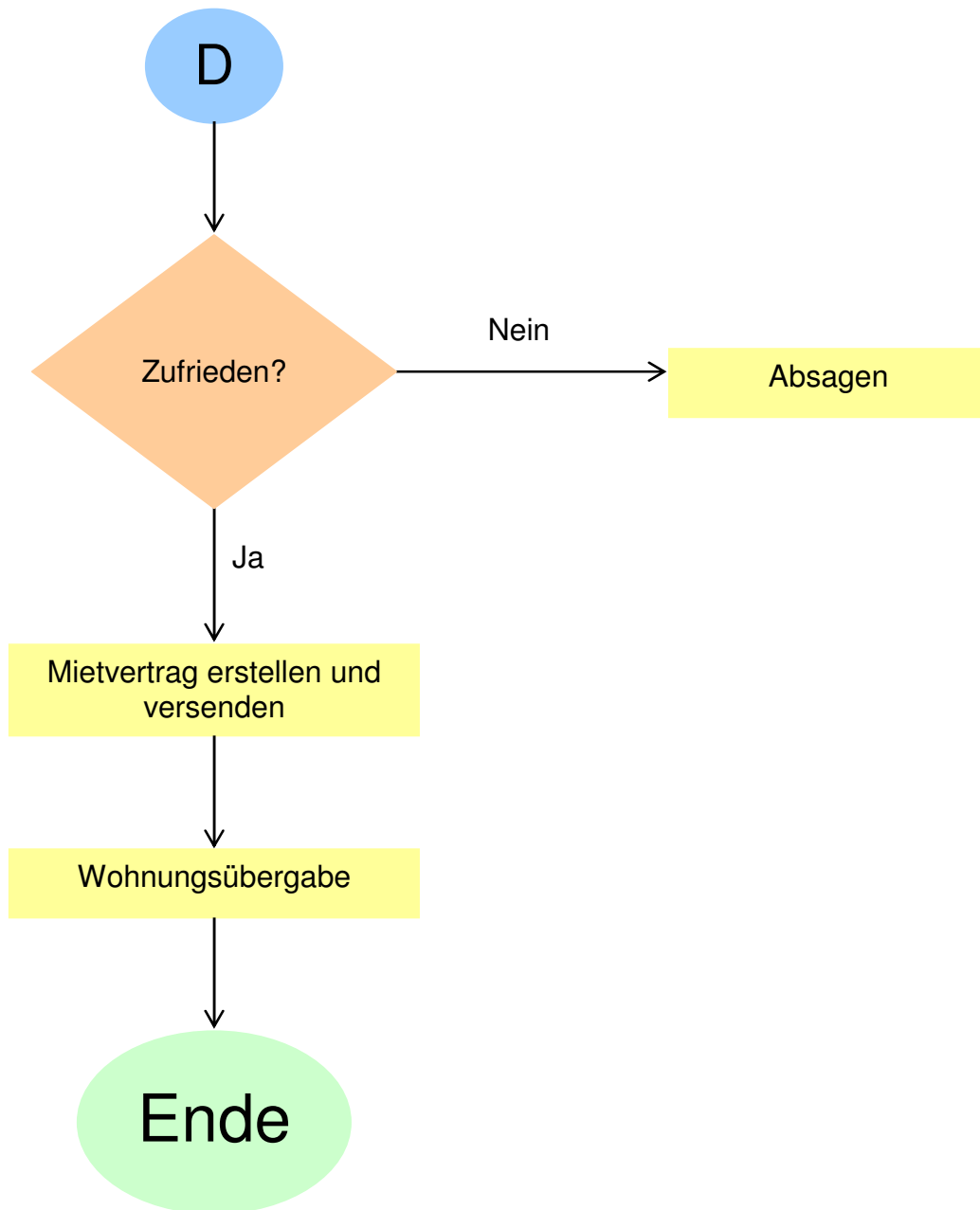
2. Inhaltsverzeichnis

1. Titelblatt	Seite 1
2. Inhaltsverzeichnis	Seite 2
3. Flussdiagramm	Seiten 3-5
4. Bericht	Seiten 6-8
4.1 Einführung	Seite 6
4.2 Prozessbeschreibung	Seiten 6-8
4.3 Erfahrungen	Seite 8
4.4 Schlusswort	Seite 8
5. Musterdokumente	Seiten 9-13
6. Vorgehensplan / Pendenzliste	Seiten 14-15
7. Auswertungsbogen	Seite 16

3. Flussdiagramm







4. Bericht

4.1 Einführung

Die Voraussetzung eine Prozesseinheit schreiben zu können ist, den Prozess mindestens drei Mal erledigt oder daran mitgearbeitet zu haben. Zusammen mit meinem Berufsbildner habe ich das Thema Vermietung ausgewählt, da ich mich in den letzten Monaten intensiv mit diesem Prozess befasst habe. Im folgenden Bericht stelle ich den Ablauf von einer Kündigung bis zur Neuvermietung vor, wie er bei der Liegenschaftenverwaltung der Stadt Zürich abläuft.

4.2 Prozessbeschreibung

Nun erkläre ich, gemäss den Teilschritten des Flussdiagramms, meinen Auftrag etwas näher:

Eingang Wohnungskündigung: Der Prozess einer Vermietung beginnt damit, dass eine Mietpartei ihre Wohnung kündigt. Zuerst überprüfen wir, ob die Kündigungsvorschriften eingehalten wurden:

- Kündigung 3 Monate im Voraus auf jedes Monatsende, ausgenommen per Ende Dezember oder Ersatzmieter
- Schriftliche Form der Kündigung
- Unterschrift aller Mietbeteiligten

Kündigungsbestätigung: Wenn der Mieter kündigt, muss er das schriftlich und am besten per Einschreiben machen. Ehepartner sind gleichberechtigt. Das bedeutet, dass die Kündigung nur gültig ist, wenn beide Ehepartner unterschrieben haben. Wer die Wohnung zu einem andern Zeitpunkt abgeben will, als im Vertrag vereinbart ist, kann dem Vermieter einen Nachmieter vorschlagen, der bereit ist, den Mietvertrag zu übernehmen. Der Vermieter hat rund einen Monat Zeit um zu prüfen, ob der Nachmieter unsere Bestimmungen tatsächlich erfüllt und den Mietzins bezahlen kann. Wenn das nicht der Fall ist, muss die Mietpartei den Mietzins bis zum vertraglich vereinbarten Termin bezahlen oder weitere Nachmieter vorschlagen.

Die gemäss Kündigungsvorschriften korrekt ausgeführte Kündigung bestätigen wir immer mit einer Kündigungsbestätigung. Gleich nach der Bestätigung drucken wir eine Kündigungs- und Tauschmeldung – KÜMEL (siehe Musterdokumente) aus, damit wir bei der späteren Neuvermietung alle wichtigen Daten beisammen haben. Von Kündigung bis Vermietung sind viele Teilschritte zu erledigen. Damit uns da kein Fehler unterläuft und wir nichts vergessen, erstellen wir eine Checkliste (siehe Musterdokumente), welche sehr nützlich ist.

Wohnung inserieren: Die Liegenschaftenverwaltung verpflichtet sich, eine freie Wohnung der Bevölkerung bekannt zu machen. Am besten bringt man eine Wohnung an die Öffentlichkeit, wenn man sie inseriert. Deshalb erscheint jeden Mittwoch im Tagblatt der Stadt Zürich eine Annonce mit allen freien Wohnungen der Stadt Zürich (siehe Musterdokument). Dies enthält die wichtigsten Informationen, wie Anzahl Zimmer, Wohnungsgrösse, Mietpreis, Adresse, Besichtigungstermin usw.

Damit ein Inserat im Tagblatt erscheint, füllen wir auf der Rückseite der KÜMEL die wichtigsten Angaben, wie Erscheinungsdatum, aus und leiten diese an eine interne Stelle weiter, die für Inserate zuständig ist.

Eine weitere Möglichkeit eine freie Wohnung zu vermieten ist, sie im Internet zu inserieren. Ab und zu nutzen wir diese Möglichkeit unter www.homegate.ch. Mögliche Gründe dafür sind kostengünstige Ausschreibung oder der Wunsch eine bestimmte Zielgruppe bei speziellen Wohnungen anzusprechen. Diese Variante ist jedoch sehr aufwändig, da man viele Telefonanrufe und E-Mails entgegennehmen und beantworten muss. Um ein solches Inserat erstellen zu können, füllen wir einen Internetauftrag aus und leiten ihn, wie auch beim Tagblattinserat, an die interne Stellen weiter. Diese schaltet das Inserat dann im Homegate auf.

Besichtigung: Nachdem die Wohnung inseriert ist, gilt es nun eine Besichtigung zu organisieren und durchzuführen, damit sich die Interessenten ein optisches Bild der Wohnung machen können. Diese läuft ungefähr so ab: Als erstes vereinbaren wir mit dem bisherigen Mieter einen passenden Termin um die Wohnung zu zeigen. Vor Ort stellen wir uns kurz vor und evt. sagen wir noch etwas über die Wohnung, das Haus an sich oder die Umgebung. Da es oft vorkommt, dass sehr viele Interessenten die Wohnung sehen möchten, ist eine gute Organisation sehr wichtig. Am Schluss der Besichtigung verteilen wir die Anmeldeformulare (siehe Musterdokumente) und sind für Fragen offen.

Anmeldeformulare prüfen: Spätestens drei Arbeitstage nach der Besichtigung müssen die vollständig Anmeldeformulare bei uns eintreffen. Präziser gesagt: Das Formular sollte korrekt und leserlich ausgefüllt sein. Kopien der neusten Steuererklärung, eventuell die Lohnabrechnung und die aktuelle Betreuungsauskunft sind beizulegen. Dies dient dazu, um sichergehen zu können, dass der Mieter den Mietzins auch bezahlen kann.

Wichtige Kriterien für die Neuvermietung sind auch die Dringlichkeit und die persönliche Meinung, welche von Situation zu Situation anders aussieht.

Falls die finanzielle Sicherheit bei einem Mieter nicht gewährleistet ist, kann der Vermieter auch eine Kautions verlangen, welche bis zu drei Monatsmietzinsen sein kann. Die Kautions dient dem Vermieter als Sicherheit und nach dem Auszug erhält der Mieter die Kautions samt Zinsen zurück, sofern keine ausserordentlichen Instandstellungskosten anstehen.

Gespräch mit Interessenten: Nachdem wir eine mögliche Mietpartei gefunden haben, welche alle Kriterien erfüllt, laden wir sie zu einem persönlichen Gespräch ein, damit wir einen möglichst genauen Eindruck über diese gewinnen können.

Mietvertrag: Entspricht die mögliche Mietpartei unseren Vorstellungen, steht einem Mietvertrag nichts mehr im Wege (siehe Musterdokumente). Vermieter und Mieter schliessen in der Regel einen schriftlichen Mietvertrag ab, welcher abgekürzt bedeutet, dass der Vermieter dem Mieter die Wohnung zum Gebrauch überlässt, im Gegenzug zahlt der Mieter einen Mietzins. Mit der Unterschrift verpflichten sich beide Parteien den Vertrag einzuhalten.

Wohnungsübergabe: Jeder Mieter und jede Mieterin hat das Recht, in eine saubere und gut benutzbare Wohnung zu ziehen. Bevor neue Mieter in die Wohnung einziehen können, findet die Wohnungsübergabe statt. Gemeinsam prüfen Vermieter (bei der Liegenschaftenverwaltung der Hauswart) und der Mieter den Zustand der Wohnung und halten allfällige Mängel (auch kleinere Schäden) schriftlich in einem Wohnungs-Übergabeprotokoll fest. Dieses Protokoll wird sowohl am Anfang, als auch am Ende des Mietverhältnisses erstellt und von beiden Parteien unterschrieben. Mit Hilfe eines Wohnungsübergabeprotokolls kann Streit über die Fragen vermieden werden, in welchem Zustand die Wohnung tatsächlich übergeben worden ist. In korrekten Protokollen sollte für jedes Zimmer der Wohnung einzeln festgelegt werden, ob der Raum fehlerfrei und in Ordnung ist, oder ob Mängel festgestellt wurden.

4.3 Erfahrungen

Positive Erfahrungen: Eine meiner positiven Erfahrungen ist ganz deutlich der Vorgehensplan bzw. die Pendenzliste. Es fiel mir nicht schwer mich an sie zu halten und so kam ich nicht in Zeitdruck. Da ich keine Routine im erstellen von Flussdiagrammen habe, erstellte ich einen Entwurf mit Post-It Zettelchen. So konnte ich die Teilschritte nach belieben verschieben. Das Flussdiagramm an sich war ein guter Anhaltspunkt, um den Bericht schreiben zu können.

Negative Erfahrungen: Negative Erfahrungen habe ich mit dem Flussdiagramm gemacht. Es fiel mir nicht schwer, die einzelnen Teilschritte darzulegen (siehe positive Erfahrungen). Jedoch kam es zu Problemen, als ich den Entwurf des Flussdiagramms in eine Word-Datei übertragen wollte. Erst am Schluss fiel mir auf, dass ich einen Teilschritt vergessen habe. So musste ich das ganze Diagramm verschieben und ein Durcheinander entstand. Schlussendlich konnte ich das Problem mit viel Geduld und Konzentration beheben.

4.4 Schlusswort

Nun bin ich bereits am Ende meiner ersten Prozesseinheit angelangt. Mit Freude habe ich mein Thema Vermietung beschrieben, obwohl ich am Anfang ziemlich im Zwiespalt war, wie ich meinen Auftrag angehen soll. Nachdem ich einen Vorgehensplan und das Flussdiagramm erstellt habe, hatte ich eine gute Basis um meinen Auftrag aufzubauen. Am Ende weiss ich, was ich bei meiner nächsten Prozesseinheit speziell beachten soll und nun hoffe ich, dass ich meine Prozesseinheit übersichtlich gestaltet habe, so dass auch eine Dritt-Person versteht, wie der Prozess von einer Kündigung bis zur Vermietung abläuft.

Ich möchte mich bei meinem Berufsbildner und meinen Mitarbeitern bedanken, weil sie mich gut auf meine erste Prozesseinheit vorbereitet und allfällige Fragen immer verständlich beantwortet haben.



5. Musterdokumente

6. Vorgehensplan / Pendenzliste

In meiner ersten Prozesseinheit bin ich nach der Arbeitsmethode IPERKA vorgegangen:

Informieren:

- Einführung ins Thema Prozesseinheit durch den ÜK-Leiter
- Wichtige Informationen mit dem Berufsbildner besprechen
- Tipps von Mitarbeitern und Mitschülern sammeln

Planen:

- Eine Pendenzen- bzw. Prioritätenliste erstellen
- Erste Überlegungen zum Layout
- Einen Entwurf des Flussdiagramms mit Post-It Zettelchen erstellen

Entscheiden:

- Festlegung des Layouts (Titelblatt, Kopf- und Fusszeilen...)
- Ich führe 4 Lernjournale
- Welche Musterdokumente soll ich beilegen?

Realisieren:

- Titelblatt erstellen
- Flussdiagramm auf den Computer übertragen
- Bericht schreiben
- Musterdokumente auswählen

Kontrollieren:

- Ist die Prozesseinheit vollständig?
- Habe ich die richtige Anzahl Teilschritte beim Flussdiagramm?
- Habe ich alle Lernjournale geführt?
- Überprüfung der Rechtschreibung

Auswerten:

- Positive/ Negative Erfahrungen
- Was kann ich beim nächsten Mal verbessern?
- Wie werde ich beim nächsten Mal vorgehen?

Meine Pendlizliste sieht wie folgt aus:

Datum	Tätigkeit	Geplanter Zeitaufwand	Effektiver Zeitaufwand	Priorität
19.12.2007	Einführung Prozesseinheit (Aufgabenstellung)	½ h	½ h	1
20.12.2007	Pendlizliste erstellen	10. min	10. min	1
20.12.2007	Vorgehensplan erstellen	½ h	½ h	1
21.12.2007	Lernjournal (Vorgehensplan)	10 min.	10 min.	2
Bis Ende Dezember	Flussdiagramm erstellen	2 h	3 h	1
22.12.2007	Lernjournal (Flussdiagramm)	20 min.	10 min.	2
27.12.2007	1.Teil Prozessbeschreibung	1 h	1½ h	1
28.12.2007	Lernjournal (Prozessbeschreibung)	20 min.	20 min.	2
03.01.2008	2.Teil Prozessbeschreibung	2½ h	2 h	1
03.01.2008	Lernjournal (Prozessbeschreibung)	20 min.	20 min.	2
04.02.2008	Titelblatt erstellen	½ h	½ h	3
04.02.2008	Pendlizliste nachführen	10 min.	10 min.	2
10.02.2008	3.Teil Prozessbeschreibung	1 h	½ h	1
16.01.2008	Musterdokumente beilegen	45 min.	1 h	2
22.01.2008	Text formatieren	½ h	½ h	3
18.01.2008	Inhaltsverzeichnis erstellen	15 min.	5 min.	3
23.01.2008	Auswertungsbogen Lernjournale	1 h	45 min.	1
31.01.2008	Schlusskontrolle, Prozesseinheit drucken und zusammenheften	½ h	20 min.	1
TOTAL	ZEIT	12h	12½ h	

Legende:

- 1 = Priorität hoch
- 2 = Priorität mittel
- 3 = Priorität tief

7. Auswertungsbogen

Zusammenfassung der Lernjournale zur Prozesseinheit

Während der Prozesseinheit war meine Motivation insgesamt:

tief ————— x —————> hoch

Weil: Da es meine erste Prozesseinheit ist, war meine Motivation sehr hoch. Ich habe mir viel Mühe gegeben, weil mir mein Thema sehr gut gefällt und die Note der Prozesseinheit auch einen Teil der LAP- Note ausmacht.

Das Erlernen des Prozesses war für mich:

schwierig ————— x —————> einfach

Weil: Bevor ich meine Lehre startete, hatte ich nicht viel mit Immobilien zu tun. Da ich jedoch täglich mit Kündigungen und Vermietungen konfrontiert werde, und weil es mir immer anhand von realen Beispielen immer sehr gut erklärt wurde, fiel es mir nicht allzu schwer.

Mit dem Ergebnis meiner Arbeit bin ich:

unzufrieden ————— x —————> sehr zufrieden

Weil: Ich habe mir bei meiner 1. Prozesseinheit sehr viel Mühe gegeben. Obwohl man immer etwas verbessern könnte, bin ich zufrieden mit dem Ergebnis meiner Arbeit.

Bei der nächsten Bearbeitung eines Prozesses berücksichtige ich von meinen Erfahrungen:

nichts ————— x —————> alles

Weil: Ich werde auch bei der nächsten Prozesseinheit das Flussdiagramm zuerst mit Post-It Zettelchen auflegen, bevor ich es in den Computer eingebe. Auf jeden Fall werde ich die Zeit wieder gut einteilen.