

Website- Checkliste für Hausverwaltungen

Branchenspezifische Checkliste für Eigentümergewinnung, Service und digitale Kommunikation

Website-Checkliste für Hausverwaltungen

Eine Hausverwaltungswebsite muss neue Eigentümer überzeugen und Bestandskunden zuverlässig zu den richtigen Services führen. Diese Checkliste hilft, Verwaltungsarten, Prozesse, Zuständigkeiten und digitale Kommunikation klar und vertrauenswürdig zu strukturieren.

So nutzen Sie die Checkliste

Prüfen Sie jeden Punkt aus Sicht Ihrer Kunden. Markieren Sie offene Punkte und priorisieren Sie anschließend die Maßnahmen, die Verständlichkeit, Vertrauen, Sichtbarkeit oder Anfragen am stärksten beeinflussen.

01 Positionierung und Verwaltungsarten

- ☐ WEG-, Miet-, Sondereigentums- und Gewerbeverwaltung werden klar voneinander abgegrenzt.
- ☐ Region, Objektgrößen und bevorzugte Immobilienarten sind eindeutig beschrieben.
- ☐ Die Website zeigt, welche Mandate aktuell angenommen werden.
- ☐ Kleine Sonderleistungen werden nicht gleichrangig neben den Kernleistungen präsentiert.
- ☐ Die Verwaltung erklärt ihren organisatorischen und digitalen Ansatz konkret.
- ☐ Eigentümer, Beiräte, Mieter und Interessenten finden getrennte Einstiege.

02 Leistungen und Verantwortlichkeiten

- ☐ Kaufmännische, technische und organisatorische Leistungen sind verständlich strukturiert.
- ☐ Leistungsumfang und Grenzen der jeweiligen Verwaltungsart werden transparent.
- ☐ Zusatzleistungen und mögliche Sondervergütungen werden sachlich eingeordnet.
- ☐ Eigentümer verstehen, welche Aufgaben intern und welche durch Partner erledigt werden.
- ☐ Notfallmanagement, Instandhaltung und Schadensbearbeitung werden als Prozess erklärt.
- ☐ Gesetzliche oder vertragliche Aussagen werden regelmäßig fachlich aktualisiert.

03 Neumandat und Angebotsanfrage

- ☐ Das Anfrageformular fragt Verwaltungsart, Standort, Einheitenzahl und gewünschten Start ab.
- ☐ Eigentümer können relevante Eckdaten übermitteln, ohne vertrauliche Dokumente offen hochzuladen.
- ☐ Es wird erklärt, wie Prüfung, Kennenlernen, Angebot und Übernahme ablaufen.
- ☐ Mindestgrößen, Regionen oder Ausschlusskriterien werden professionell kommuniziert.
- ☐ Rückmeldezeiten und benötigte Unterlagen sind realistisch beschrieben.
- ☐ Anfragen werden intern eindeutig zuständigen Personen zugeordnet.

04 Bestandskunden und Servicewege

- ☐ Mieter, Eigentümer und Beiräte finden jeweils den richtigen Kontaktweg.
- ☐ Schadensmeldung, Notfall und allgemeine Anfrage sind klar getrennt.
- ☐ Portalzugang, Dokumente und Formulare sind ohne Umwege erreichbar.
- ☐ Telefonische Erreichbarkeit und Rückrufprozesse werden realistisch angegeben.

- ☐ Notfallnummern werden nur für echte Notfälle erklärt und aktuell gehalten.
- ☐ Häufige Fragen reduzieren unnötige Standardanfragen, ohne individuelle Fälle zu vereinfachen.

05 Team, Qualifikation und Vertrauen

- ☐ Geschäftsführung, Verwalter und Ansprechpartner werden mit Aufgaben vorgestellt.
- ☐ Erlaubnis, Versicherung, Weiterbildung und relevante Qualifikationen sind korrekt angegeben.
- ☐ Teamfotos und Büroeinblicke vermitteln Erreichbarkeit und Professionalität.
- ☐ Bewertungen werden sachlich beantwortet, ohne Miet- oder Eigentümerdaten offenzulegen.
- ☐ Referenzobjekte werden nur mit Freigabe und ohne sicherheitsrelevante Details gezeigt.
- ☐ Kennzahlen zu Bestand oder Erfahrung werden aktuell und nachvollziehbar eingeordnet.

06 Lokale Sichtbarkeit und Eigentümer-Content

- ☐ Leistungsseiten verbinden Verwaltungsart und Region natürlich.
- ☐ Standortseiten enthalten echte lokale Erfahrung und keine bloßen Ortsvarianten.
- ☐ Ratgeber beantworten Fragen zu Verwalterwechsel, Übergabe und Zusammenarbeit.
- ☐ Inhalte richten sich stärker an Entscheider und Eigentümer als an allgemeine Immobilieninteressenten.
- ☐ Google-Unternehmensprofil und Website verwenden konsistente Kontaktdaten.
- ☐ Veraltete Rechtsinformationen, Fristen und Leistungsangaben werden korrigiert.

07 Kommunikation und Erwartungsmanagement

- ☐ Die Website erklärt feste Kommunikationswege und Zuständigkeiten.
- ☐ Bearbeitungszeiten werden nicht unrealistisch kurz versprochen.
- ☐ Eigentümer erfahren, wie Beschlüsse, Maßnahmen und Angebote dokumentiert werden.
- ☐ Mieter werden freundlich, aber klar zu den passenden Servicekanälen geführt.
- ☐ Beschwerden und Eskalationen besitzen intern definierte Prozesse.
- ☐ Digitale Tools werden mit ihrem Nutzen erklärt statt nur als Modernitätsbeweis genannt.

08 Datenschutz und sichere Dokumente

- ☐ Personen-, Vertrags- und Objektdaten werden nur über geeignete Systeme übertragen.
- ☐ Portale und Uploads besitzen rollenbasierte Zugriffe und klare Zuständigkeiten.
- ☐ Datenschutzhinweise für Formulare, Portale, Karten und Tracking sind fachkundig geprüft.
- ☐ Veröffentlichte Referenzobjekte und Bilder lassen keine sensiblen Daten erkennen.
- ☐ Löschfristen und Weiterleitung digitaler Anfragen sind intern geregelt.
- ☐ Zugänge ausscheidender Mitarbeitender werden sofort entzogen.

09 Technik und laufende Aktualisierung

- ☐ Portal-, Formular-, Telefon- und E-Mail-Verbindungen werden regelmäßig getestet.
- ☐ Die Website funktioniert mobil auch für schnelle Schadensmeldungen.
- ☐ Backups, Updates, Sicherheitsmaßnahmen und Wiederherstellung sind dokumentiert.
- ☐ Team, Annahmestopp, Notfallkontakte und Leistungsangaben bleiben aktuell.
- ☐ Dateien und Formulare sind barrierearm und verständlich bezeichnet.

- ☐ Tracking unterscheidet Neumandatsanfragen von Bestandskundenservice.

Ihre Auswertung

Wählen Sie die drei Maßnahmen mit dem größten Hebel. Formulieren Sie jeweils eine konkrete Aufgabe, eine verantwortliche Person und einen realistischen Termin.

1. Priorität

2. Priorität

3. Priorität

Gute Verwaltung beginnt mit klaren Zuständigkeiten

Eine überzeugende Hausverwaltungswebsite zeigt Eigentümern, wie strukturiert die Zusammenarbeit funktioniert, und führt Bestandskunden zuverlässig zum richtigen Serviceweg. Genau diese Klarheit schafft Vertrauen und entlastet das Team.

Die Checkliste ersetzt keine immobilien-, wohnungseigentums-, gewerbe-, datenschutz- oder vertragsrechtliche Beratung. Pflichtangaben, Erlaubnisse und Leistungsbeschreibungen sollten fachkundig geprüft werden.

Orientierung und weiterführende Quellen

Gesetze im Internet: § 34c Gewerbeordnung

Gesetze im Internet: Makler- und Bauträgerverordnung

Gesetze im Internet: Wohnungseigentumsgesetz