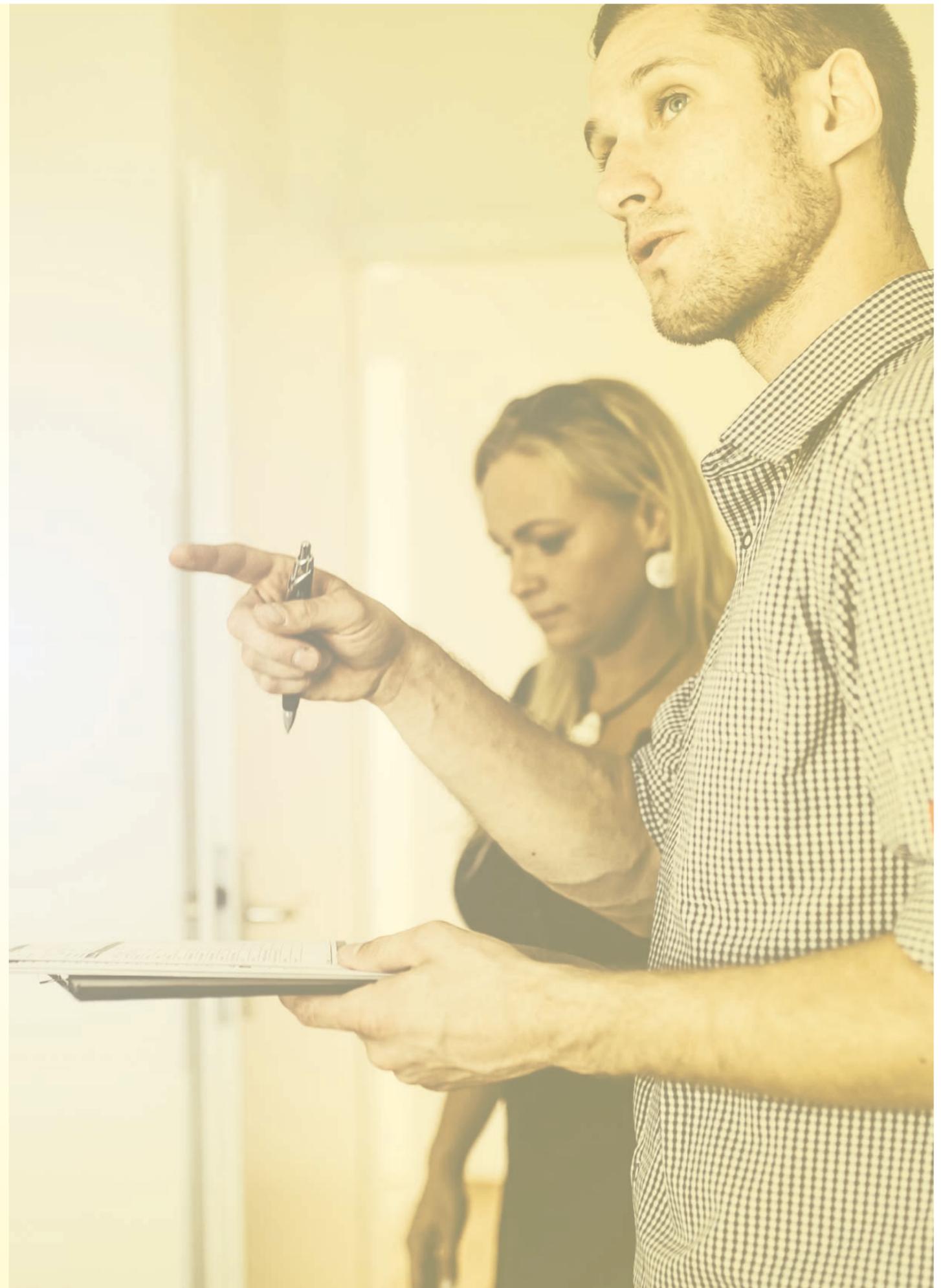


Was ist ein  
**WAÜ?**



# Mit Kommunikation zum Erfolg

## Schnittstelle zwischen Mieter und Vermieter



Nico Gust  
MSachbearbeiter  
Wohnungsabnahmen/ -übergaben

Sie werden bei uns SB WAÜs genannt. Seit einigen Jahren gibt es diese Planstelle, die bei der DLG - dem Tochterunternehmen der WVG - angesiedelt ist. Momentan gibt es vier SB WAÜs. Hinter diesem Namen verbirgt sich die Bezeichnung Sachbearbeiter für Wohnungsabnahmen und -übergaben. Doch welche Aufgaben haben die SB der DLG und wie sieht ihr Tagesablauf aus? Wir haben Nico Gust einen Tag bei seiner Arbeit begleitet und festgestellt, hinter diesen drei Buchstaben WAÜ versteckt sich weit mehr, als nur die Abnahme oder Übergabe einer Wohnung.

Eine Schlüsselübergabe und die Prüfung aller Zimmer sind ebenso nötig wie das Ablesen der Strom- und Wasserzähler in der Wohnung. Außerdem begleiten die Mitarbeiter die Mieter und beantworten geduldig alle Fragen, nehmen Mängel oder Wünsche auf und geben diese dann an den Mieterbetreuer weiter. Sie sind eine wichtige Schnittstelle zwischen dem Mieter und dem Vermieter.

### Terminketten müssen eingehalten werden

#### Wann wird ein Termin vereinbart?

In den meisten Fällen meldet sich der Mieter rechtzeitig vor dem Ende seiner gesetzlichen Kündigungsfrist und vereinbart einen Abnahmetermin für seine Wohnung. Meldet sich ein Mieter gar nicht, versuchen wir ihn telefonisch zu erreichen oder ihm einen anderen Termin per E-Mail vorzuschlagen.

**Müssen alle Mieter anwesend sein?**

Nein, bei einer Abnahme oder Übergabe reicht es auch aus, wenn ein Mieter, eine von ihm bevollmächtigte Person schickt. Bei einer gleichzeitigen Abnahme und Übergabe einer Wohnung, wo sich Vor- und Nachmieter über den Verbleib von Möbeln geeinigt haben, müssen beide Parteien anwesend sein oder eine Person in Vollmacht schicken.

**Wie sieht ein Übergabeprotokoll aus?**

Das Übergabeprotokoll besteht aus 6 Seiten. Diese sind mit Durchschlägen versehen, so dass die Mieter nach der Übergabe ein Exemplar für seine Unterlagen bekommt. Auf diesen Seiten wird das gesamte Inventar der Wohnung und dessen Zustand bei Bezug der Wohnung aufgenommen.

**Mit welchem Raum wird begonnen?**

Erst besprechen wir allgemeine Dinge in der Wohnung wie zum Beispiel die Anzahl der Schlüssel, der Rauchwarnmelder und dessen Bedienung. In den meisten Wohnungen wird mit der Küche begonnen, da diese auch der erste Raum des Protokolls ist. Mit welchem Wohnraum wir beginnen, richtet sich danach, welcher Raum sich nach der Eingangstür im Uhrzeigersinn als Erstes befindet.

**Worauf muss man besonders achten?**

Man sollte darauf achten, dass man auf die Bedürfnisse der Mieter eingeht. Wenn sie zum Beispiel Fragen zum Ablauf einer Abnahme bzw. Übergabe oder individuelle Wünsche zur Ausstattung



# Kompetent argumentieren

einer Wohnung haben, ist es wichtig, dass man dem Mieter klare Antworten geben kann. Weiterhin sollte darauf geachtet werden, dass ruhig und sachlich argumentiert wird. Denn die Kommunikation ist für eine zufriedenstellende Abnahme oder Übergabe sehr wichtig.

**Werden die Zählerstände aufgeschrieben?**

Die Zählerstände werden bei jeder Abnahme und Übergabe aufgeschrieben. Dazu gehören die Zählerstände der Heizkörper, Wasseruhren und die des Stromzählers. Das ist nötig, um eine verbrauchsbezogene Betriebskostenabrechnung erstellen zu können.

