



MUSTER-LEISTUNGSVERZEICHNIS

Bewohner- und Mieterservice

Muster-Leistungsverzeichnis für die Ansprechbarkeit und Betreuung von Mietern und Bewohnern

Das Verzeichnis beschreibt, wie Hausmeister RAT als verlässlicher Ansprechpartner vor Ort Anliegen der Bewohner aufnimmt, weiterleitet und nachverfolgt. Es passt zu Mehrfamilienhäusern, Wohnanlagen und gemischt genutzten Objekten, deren Verwaltung entlastet werden soll.

Tipp: Haken Sie rechts ab, was Sie brauchen, und ändern Sie den Turnus nach Ihren Vorstellungen. Das ausgefüllte Blatt können Sie Ihrer Anfrage beilegen – beim kostenlosen Termin vor Ort gehen wir es gemeinsam durch und legen Umfang und Häufigkeit fest.

Ihr Objekt in Stichworten

Anzahl Wohneinheiten

Gewünschte Erreichbarkeit und Sprechzeiten

Meldewege (Telefon, E-Mail, Hausaushang)

Vorhandene Hausordnung

Ansprechpartner der Verwaltung

Besonderheiten (Senioren, Studierende, Gewerbe)

Arbeiten und Häufigkeit

Nr.	1. Erreichbarkeit und Meldeannahme	Turnus	Gewünscht
1.1	Feste Kontaktdaten des Hausmeisters per Aushang bekannt machen	einmalig	☐
1.2	Meldungen per Telefon, E-Mail oder persönlich aufnehmen	je Einsatz	☐
1.3	Jede Meldung mit Nummer, Ort und Uhrzeit als Ticket anlegen	je Einsatz	☐
1.4	Eingangsbestätigung an den Melder geben, meist binnen 24 Stunden werktags	je Einsatz	☐
1.5	Dringende Störungen gesondert kennzeichnen und sofort weitergeben	bei Bedarf	☐
1.6	Kontaktzeiten im Haus verlässlich einhalten	wöchentlich	☐



Nr.	2. Bearbeitung und Rückmeldung	Turnus	Gewünscht
2.1	Anliegen einschätzen und selbst beheben, sofern es im freigegebenen Rahmen liegt	bei Bedarf	☐
2.2	Fachfirmen beauftragen oder Rückfrage bei der Verwaltung stellen	bei Bedarf	☐
2.3	Bewohner über Termine und Zeitfenster informieren	je Einsatz	☐
2.4	Abschluss der Arbeit beim Melder erfragen und im Ticket vermerken	je Einsatz	☐
2.5	Offene Tickets wöchentlich sichten und nachfassen	wöchentlich	☐
2.6	Kostenvoranschläge einholen und der Verwaltung zur Freigabe vorlegen	bei Bedarf	☐

Nr.	3. Information der Bewohner	Turnus	Gewünscht
3.1	Ankündigungen zu Wartungen, Wasserabstellungen und Ablesungen aushängen	bei Bedarf	☐
3.2	Hinweise zu Hausordnung, Mülltrennung und Lüften verständlich formulieren	halbjährlich	☐
3.3	Neue Mieter am Einzugsstag kurz in Haus und Technik einweisen	bei Bedarf	☐
3.4	Kontaktliste für Notfälle im Haus aktuell halten	halbjährlich	☐
3.5	Sammelinfo bei geplanten Arbeiten im Haus verteilen	bei Bedarf	☐

Nr.	4. Gemeinschaft und Ordnung	Turnus	Gewünscht
4.1	Beschwerden über Lärm oder Verschmutzung sachlich aufnehmen und an die Verwaltung geben	bei Bedarf	☐
4.2	Fehlbenutzung von Müllplatz, Keller und Hof ansprechen und melden	bei Bedarf	☐
4.3	Hausbriefkästen und Aushangflächen ordentlich halten	monatlich	☐
4.4	Gemeinschaftsräume nach Nutzung auf Zustand kontrollieren	bei Bedarf	☐
4.5	Nachbarschaftshinweise zu Ruhezeiten in verständlicher Form aushängen	halbjährlich	☐

Nr.	5. Berichtswesen	Turnus	Gewünscht
5.1	Ticketübersicht mit Anzahl, Themen und Erledigungsstand zusammenstellen	monatlich	☐
5.2	Wiederkehrende Mängel erkennen und Vorschläge zur Abhilfe machen	vierteljährlich	☐
5.3	Zufriedenheitsrückmeldungen der Bewohner sammeln und weitergeben	jährlich	☐

Auf Wunsch zusätzlich

- ☐ Sprechstunde im Haus zu festen Zeiten
- ☐ Mehrsprachige Aushänge nach Vorlage
- ☐ Begleitung bei Mieterversammlungen
- ☐ Bereitschaft nach Vereinbarung außerhalb der Regelzeiten



Nicht Teil dieses Verzeichnisses

- Rechtliche Auskünfte zu Mietverhältnissen
- Mieterhöhungen, Kündigungen und Abmahnungen
- Schlichtung bei Nachbarschaftsstreit
- Notdienst rund um die Uhr ohne besondere Vereinbarung

Ihr Beitrag als Auftraggeber

- Freigabe der Kontaktwege durch die Verwaltung
- Klare Angabe, welche Entscheidungen der Hausmeister treffen darf
- Rechtzeitige Information über Mieterwechsel und Sonderthemen
- Zugriff auf Grundrisse und Wartungsunterlagen

So prüfen wir das Ergebnis

- ✓ Alle Anliegen sind nachvollziehbar im Ticketsystem erfasst
- ✓ Fester Ansprechpartner statt wechselnder Kontaktpersonen
- ✓ Berichte an die Verwaltung im vereinbarten Rhythmus

Zur Spalte Turnus: „je Einsatz“ heißt bei jedem vereinbarten Termin vor Ort, „bei Bedarf“ bei festgestelltem Bedarf oder auf Ihren Hinweis, „nach Absprache“ wird individuell festgelegt. Die Angaben sind Vorschläge, die wir an Objekt, Nutzung und Budget anpassen.

Nächster Schritt: kostenlose Besichtigung

Termin vor Ort in allen Berliner Bezirken und im nahen Umland · schriftliches Angebot werktags meist binnen 24 Stunden · fester Ansprechpartner · Betriebshaftpflicht bei der DEVK

Anfrage: rat-hausmeisterservice.de/angebot · **E-Mail:** info@rat-hausmeisterservice.de · **Telefon:** 030 201 642 481

Mehr zur Leistung: rat-hausmeisterservice.de/leistungen/bewohnerservice