

AGW - Arbeitsgemeinschaft Großer
Wohnungsunternehmen
Arbeitskreis „Wohnungsmarkt“

Forderungsmanagement im Workflow

Referentin:
Sabine Thöne



THS Wohnen GmbH

Daten und Fakten



- Die THS zählt zu den großen Wohnungsgesellschaften in Deutschland.
- Sie wurde 1920 als Siedlungsgesellschaft für Bergmannswohnungen im Ruhrgebiet gegründet.
- Seitdem ist sie überregional im sozialen und frei finanzierten Wohnungs- und im Eigenheimbau tätig.
- Heute stellt die THS einen leistungsfähigen Konzern mit einem Bestand von rund 76.000 Wohnungen dar.
- Zum Konzern gehören neben der THS Wohnen GmbH, die die Bewirtschaftung der Konzernbestände und die Kundenbetreuung leistet, fünf soziale bzw. technische Dienstleistungsgesellschaften.
- So bewerkstelligt die THS als Partner der Städte und Gemeinden ihre Kernaufgabe: eine nachhaltige Quartiersentwicklung im Revier.

THS GMBH

THS WOHNEN GMBH

Baywoge*

Glückauf*

THS*

VMW*

VWG*

LEUWO

DIENSTLEISTUNGEN

MarienfeldMultimedia

Skibatron

SOPHIA

THS Consulting

THS Nordstern

* personenlose
Besitzgesellschaften

Stand 01.04.2008

Soziales

Wir entwickeln und arbeiten in Quartieren und achten dabei auf sozial ausgewogene Strukturen und die Integration der Kulturen. Wir helfen den Alten und unterstützen die Jüngeren, damit generationsübergreifendes Zusammenleben einen lebenswerten Charakter bekommt.

THS
Soziales
Management



DQS zertifiziert
Reg.-Nr. 317923 CSR

THS
Umwelt-
Management



Geprüftes
Umweltmanagement
DE 156 00085

THS
Qualitäts-
Management



Geprüfte Lebensqualität
in Siedlungen
ID: 0000021803

Qualität

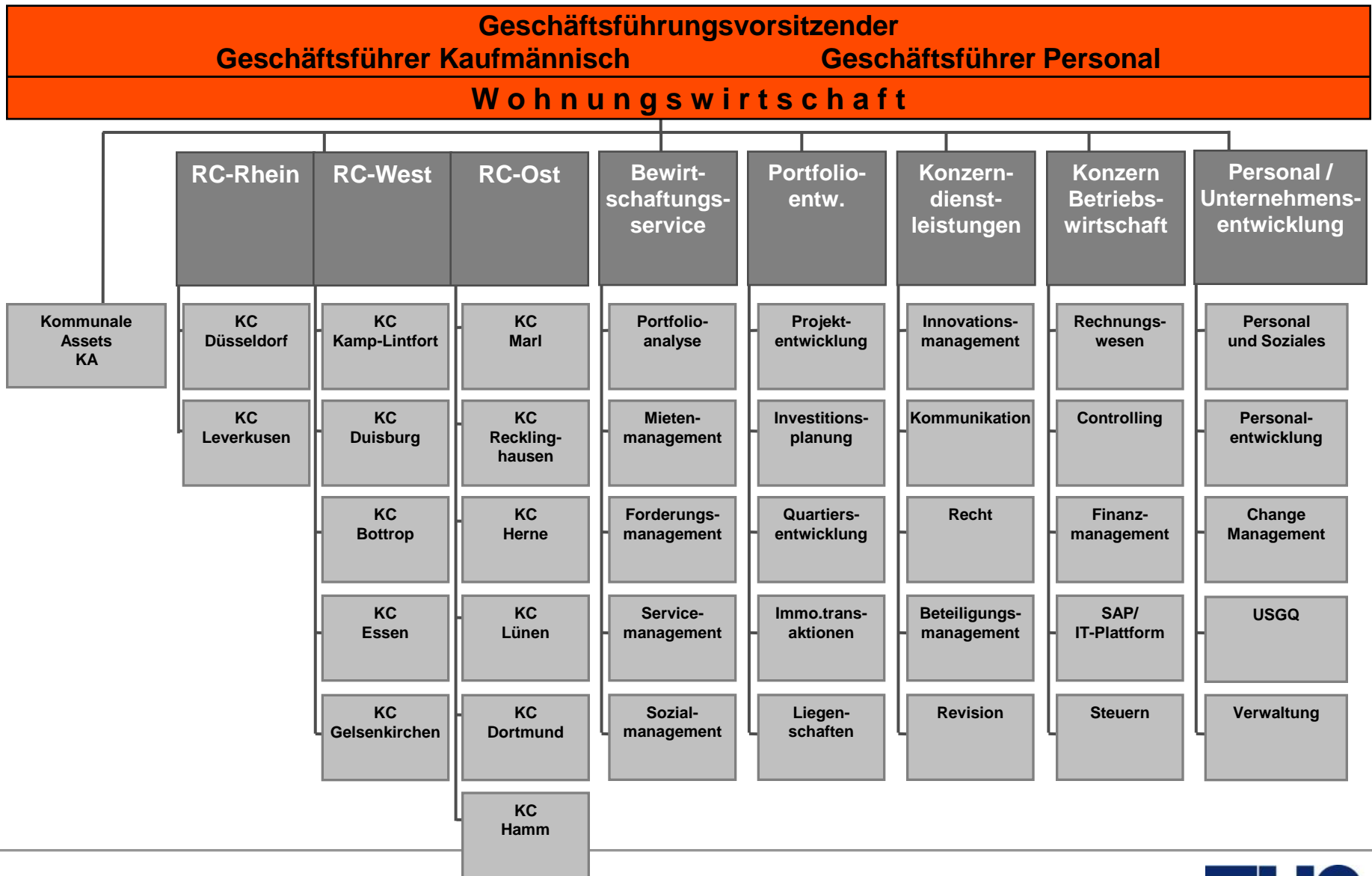
Für ihre Arbeit setzt die THS klare Qualitätsanforderungen, die den Anforderungen der Mieter, der Gesellschafter und der Geschäftspartner gerecht werden.

Umwelt

Die THS achtet bei ihren Bauinvestitionen und allen anderen Teilprozessen auf den Ressourcen schonenden Einsatz von Materialien, die effiziente Nutzung von Energie und den Erhalt der Natur – durch eigenes Handeln und die Einbeziehung der Mieter.

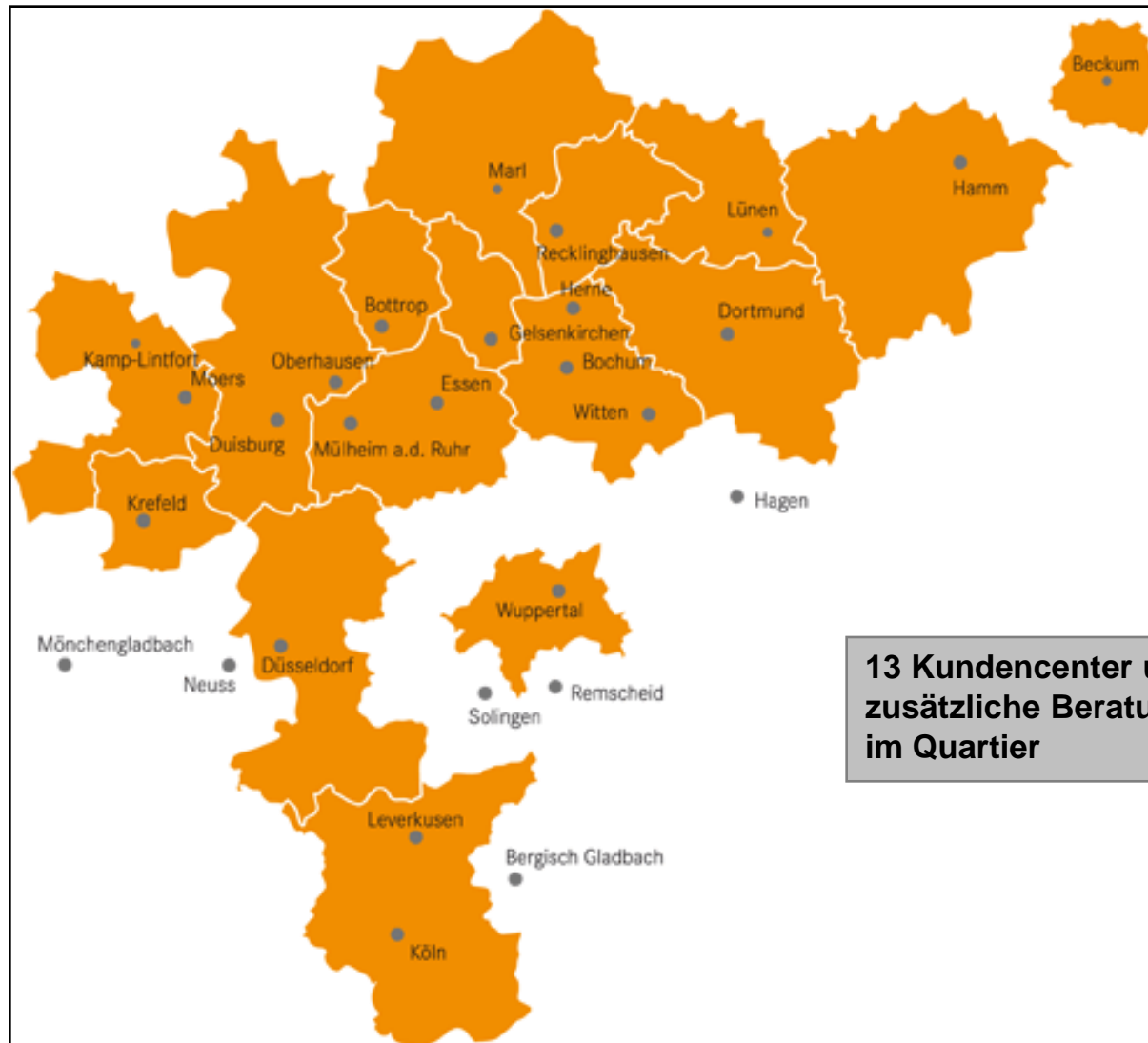
THS Wohnen GmbH

Aufbauorganisation

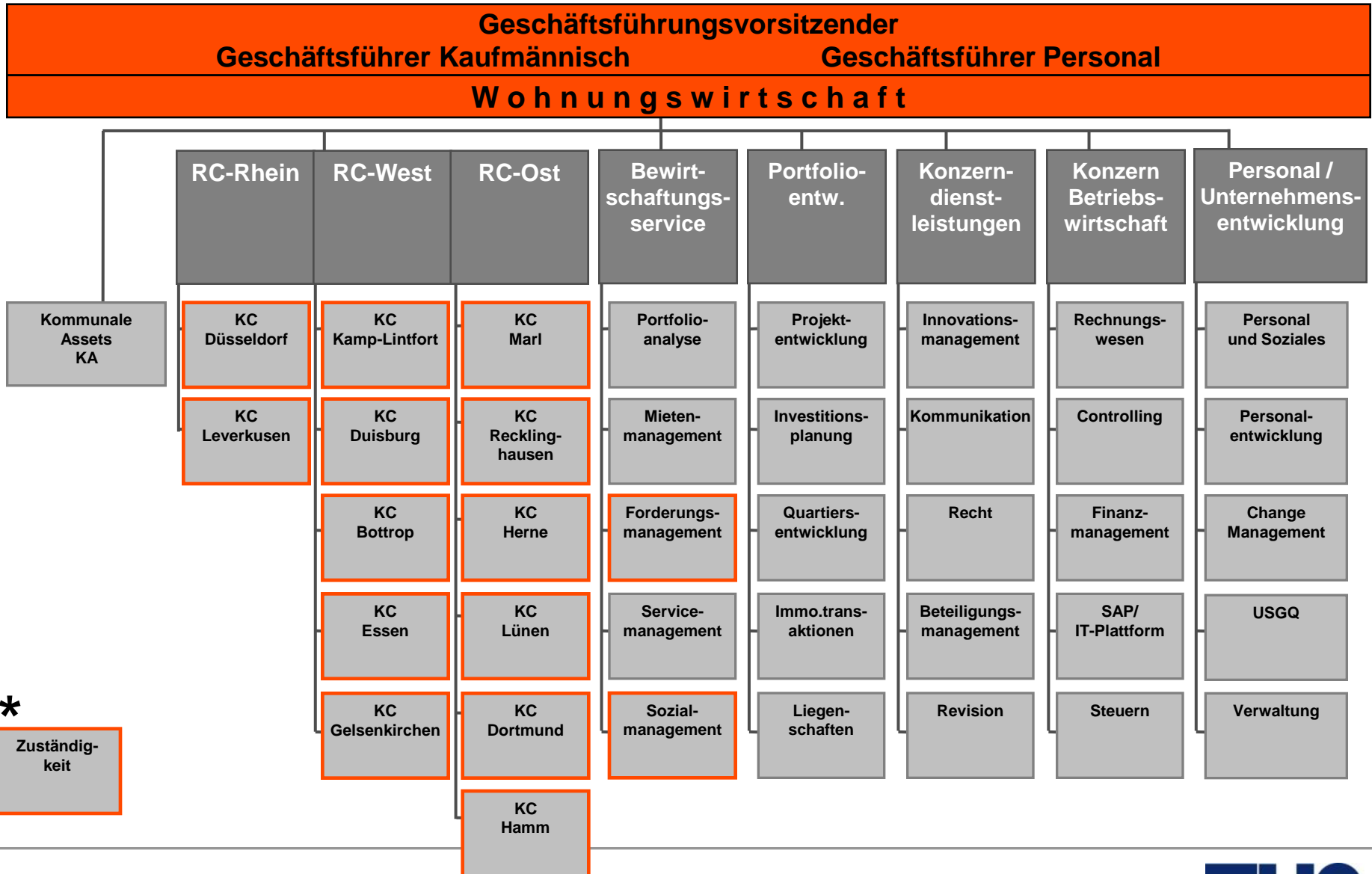


THS Wohnen GmbH

Bestandsverteilung



Forderungsmanagement Zuständigkeiten



*
Zuständig-keit

- Ansprechpartner für den Kunden im außergerichtlichen Mahnverfahren
- 1. Mahnung über SAP- Forderungsmodul
- Ggfs. 2. Mahnung über SAP- Forderungsmodul
- Entscheidungsträger- welcher Schritt erfolgt nach der 2. Mahnung

Forderungsmanagement

Aufgabenbeschreibung Sozialberater

- Standardisierte Sozialberatung der Kunden als vorbeugende und begleitende Maßnahmen zum Erhalt des Wohnraumes und Verhinderung von Mietrückständen
- Mietschuldnerberatung
- Kontaktpflege zu kommunalen Ämtern und Sozialpartnern

1. Mietbuchhaltung

- Pflege der Miet- und Kautionskonten
- Um- und Ausbuchungen
- Kautionsauflösungen

2. Ansprechpartner für das gerichtliche Mahn - und Klageverfahren

- Zivilprozesse
- Gesetzliche Vorschriften
- Fristen/Abläufe

3. Prüfung der rechtlichen Durchsetzbarkeit nach der Beauftragung

- Prüfung der Wirksamkeit von Kündigungen und Abmahnungen
- Prüfung der Mietkonten

4. Einleitung gerichtlicher Schritte gemäß Beauftragung

- Einleitung des gerichtlichen Mahnverfahrens aufgrund Zahlungsrückständen
- Ausbringung von Zahlungsklagen aufgrund Zahlungsrückständen
- Ausbringung von Räumungsklagen aufgrund Zahlungsrückständen

5. Einleitung von geeigneten Vollstreckungsmaßnahmen

- Räumungsvollstreckung
- Zwangsvollstreckung
- Haftbefehle
- Eidesstattliche Versicherung
- Pfändungen

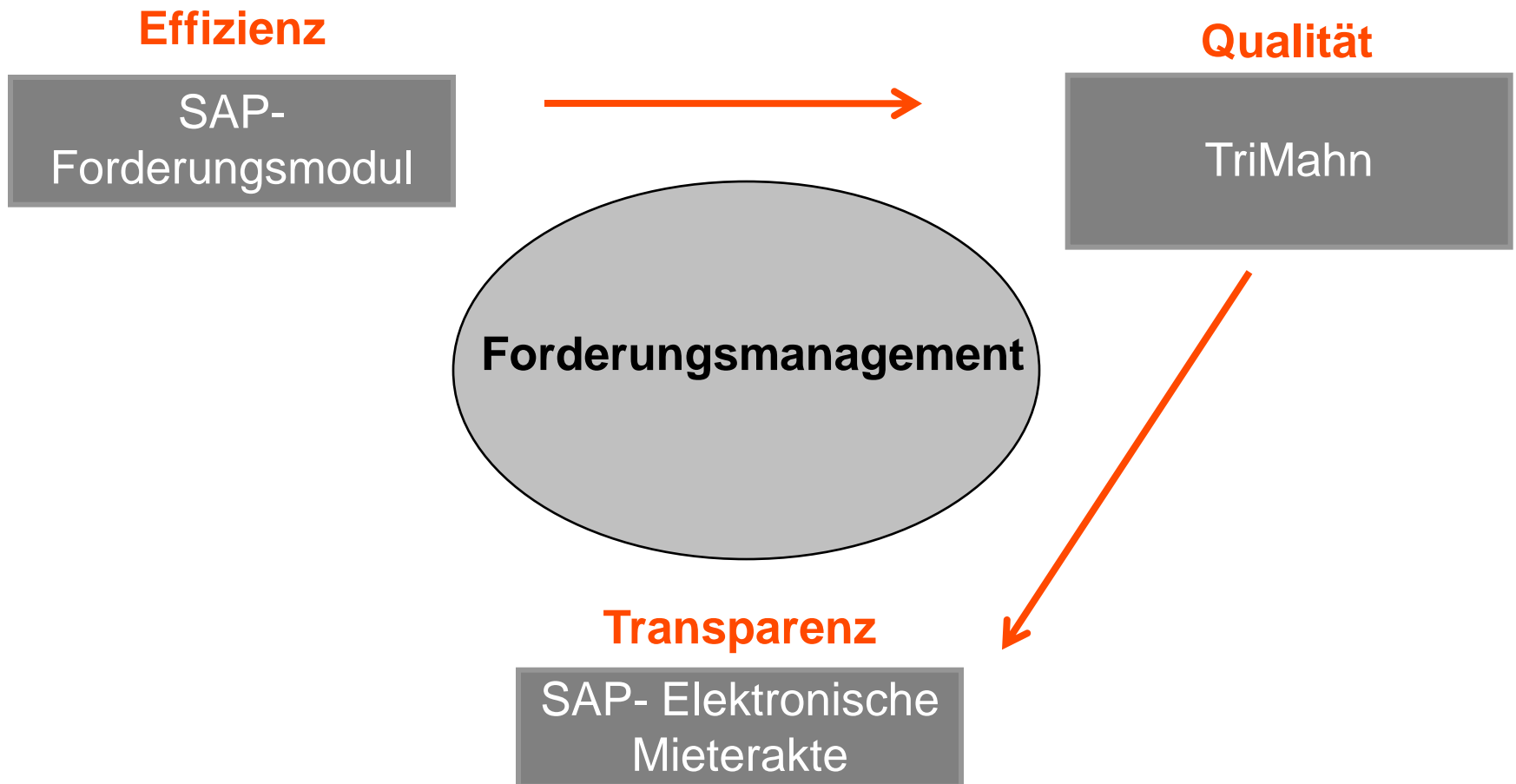
6. Durchführung der Räumung nach dem Berliner Modell

- Durchführung der Räumung durch den Forderungsmanager

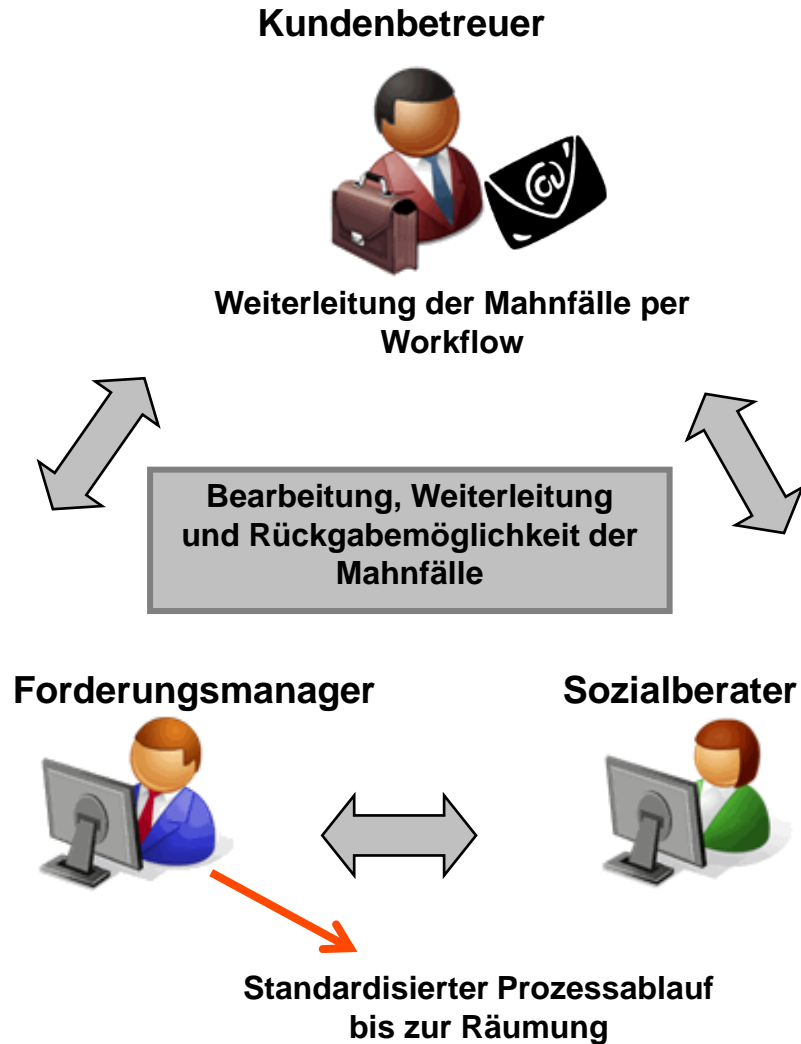
7. Abgabe an Inkassounternehmen

- Zur Überwachung der erwirkten Vollstreckungstitel

Forderungsmanagement Anforderungen



Forderungsmanagement Prozessablauf



SAP- Forderungsmodul

Beschreibung der Aktivitäten

- Erstellen der **automatischen** Mahnvorschlagsliste jeweils am 7. und am 15. Werktag eines Monats.
- Prüfung und Bearbeitung des Mahnvorschlages über eine nach Zuständigkeiten selektierten Liste in SAP (Kundenbetreuer, Sozialberater oder Forderungsmanager)
- Weitergabe einzelner Mahnvorschläge aus der **Mahnliste** heraus an das Forderungsmanagement oder den Sozialberater über einen Workflow in SAP
- Auswahl der nicht zu druckenden Mahnvorschläge
- Veranlassen des zentralen Drucks der Mahnschreiben durch die Kundenbetreuer **inklusive digitalisierter Unterschrift**
- Druck , Eintüten und Versand der Mahnschreiben an zentraler Stelle in der Zentrale (auch externe Vergabe an Druckstraßen möglich)

SAP- Forderungsmodul

Darstellung der Mahnliste

System Hilfe

Neue Mahnliste

Mahnungen für den Kundenbetreuer

Status	Druck	DEL	Notiz	an SB	an FM	Vertrag	Debitor	Name/Adresse	Z...	Vert-S	Mahn-S	Anz...
○○○				WIEMANNJ	an FM	00207-0011-...	100125...		5	1.529,25	1.529,25	4,31
○○○				WIEMANNJ	an FM	00216-0025-...	100982...		5	3.308,46	3.308,46	9,96
○○○				WIEMANNJ	an FM	00217-0042-...	100133...		5	1.734,69	1.734,69	4,68
○○○				WIEMANNJ	an FM	00217-0063-...	100137...		5	512,31	512,31	0,00
○○○				WIEMANNJ	an FM	00219-0021-...	101201...		5	1.295,44	1.295,44	2,99
○○○				WIEMANNJ	an FM	00219-0030-...	100112...		5	216,59	216,59	0,00
○○○				WIEMANNJ	an FM	00219-0030-...	100962...		5	949,16	949,16	0,00
○○○				WIEMANNJ	an FM	00219-0043-...	100957...		3	627,61	627,61	2,20
○○○				WIEMANNJ	an FM	00220-0013-...	100134...		5	1.887,91	1.887,91	4,67
○○○				WIEMANNJ	an FM	00230-0907-...	101172...		5	123,00	123,00	3,00
○○○				WIEMANNJ	an FM	00301-0008-...	100778...		5	2.521,57	604,07	0,00
○○○				WIEMANNJ	an FM	00303-0002-...	100117...		5	83,76	83,76	0,00
○○○				WIEMANNJ	an FM	00306-0002-...	100112...		5	1.705,11	1.705,11	2,48
○○○				WIEMANNJ	an FM	00402-0050-...	100943...		5	986,50	986,50	3,45
○○○				WIEMANNJ	an FM	00409-0009-...	100130...		3	177,12	177,12	0,00
○○○				WIEMANNJ	an FM	00001-0011-...	101187...		5	415,20	415,20	1,38
○○○				WIEMANNJ	an FM	00001-0016-...	100131...		5	343,77	343,77	1,04
○○○				WIEMANNJ	an FM	00214-0010-...	100121...		5	629,67	629,67	1,77
○○○				WIEMANNJ	an FM	00217-0019-...	100775...		5	305,54	218,82	0,00
○○○				WIEMANNJ	an FM	00301-0038-...	101217...		5	1.001,28	667,52	3,00
○○○				WIEMANNJ	an FM	00010-0089-...	100130...		5	13,51	13,51	0,04

SAP- Forderungsmodul

Erläuterung der Mahnliste

- Alle relevanten Mahndaten sind auf einen Blick ersichtlich (Vertragsnummer, Debitor, Anschrift, Zahlweg, Mahnsaldo, Vertragssaldo, Vertragsbeginn, Anzahl Monatsmieten (die rückständig sind) etc.)
- Automatischer Druck aller Mahnschreiben erfolgt nach 2 Werktagen, wenn diese nicht gelöscht oder per Workflow weitergeleitet wurden
- Weiterleitung einzelner Mahnvorschläge zur Klärung durch das Forderungsmanagement oder den Sozialberater mit der Option der Rücksendung der bearbeiteten Fälle an die jeweils zuständige Stelle
- Möglichkeit der Zurückstellung einzelner Mietverträge, die beim Mahnvorgang ausgeschlossen werden sollen
- Beim Löschen der Mahnvorschläge wird keine Mahnstufe gesetzt
- Notizpflicht bei Aktionen des Kundenbetreuers (außer Druck der Mahnschreiben)
- Möglichkeiten des Absprunges in den Vertrag und das RICASA-Vertragskonto

SAP- Forderungsmodul

Registerkarte zum Vertrag

Dokumentation aller Vorgänge in der Registerkarte in SAP RICASA

The screenshot displays the SAP RICASA interface for 'Immobilienvertrag' (Real Estate Contract) with the title 'Vermietung Gewerbe 1129/00183-0001-30 anzeigen: Mahnfälle'. The main window shows a table of dunning cases with the following data:

Lfd.Nr	Ausführ.am	Identif.	Ka...	gültig ab	Uhrzeit	gültig bis	Uhrzeit	Inhalt
2			R01	25.03.2009	09:05:56		00:00:00	Weiter an Forderungsmanager
1	23.03.2009	29-M2	R01	24.03.2009	17:23:52	25.03.2009	09:05:56	Mahnstufe: 1

A 'Notiz anzeigen' (View Note) dialog box is open, displaying the following text:

MB für NK

problematische Mieterin, ein Teil der Miete haben wir ausgebucht, aber HK m.E. unstrittig

@Eintrag erstellt: ERKENSI am: 25.03.2009 um: 09:05:56

SAP- Forderungsmodul

Vorteile im Überblick

- Geringer Arbeitsaufwand
- Schnelles Reagieren auf offene Forderung
- Automatischer Start und sofortige Übermittlung der Mahnvorschlagsliste
- Mahnvorgänge werden nicht vergessen
- Archivierung der Daten
- Nachvollziehbarkeit durch Dokumentation der Aktionen auf der Registerkarte zum Vertrag
- Weiterleitung der Mahnvorschläge per Workflow an die jeweiligen Zuständigkeiten
- Nach dreimaligem Zurückstellen des Mahnvorschlages wird der Vorgang automatisch per Workflow an das Forderungsmanagement weitergeleitet
- Notizpflicht bei Aktionen des Beteiligten (ersichtliche Handlungsweise)
- Gute interne Abstimmung bzw. Kommunikation zwischen den Zuständigkeiten

TriMahn für den elektronischen Rechtsverkehr:

- Umfassende Maßnahmen im Mahn- und Klagemanagement
- Optimale Integration des elektronischen Rechtsverkehrs EGVP (Elektronisches Gerichts- und Verwaltungspostfach)
- Automatische Zins- und Gebührenberechnung
- Forderungsaufstellungen und Ratenpläne mit einem Mausklick
- Zahlungsverrechnung nach Vorgabe (z.B. Miete) oder nach BGB
- Statistische Auswertungen über durchgeführte Maßnahmen, Zeiträume und Lebensräume der Mahnakt
- Anbindung an externe Datenbanken (SAP)
- Zusatzdaten zum Mieter, Mietobjekt und Mietvertrag werden automatisch übernommen

TriMahn

Darstellung einer Mahnakte

Behandlungsschritt/Maßnahme	Status	TiTem	Datum	Gerichts-Nr.	erstell.
<input checked="" type="checkbox"/> Daten des Mahnverfahrens	letzte Änderung am 14.04.2008		14.04.2008		gö
<input type="checkbox"/> Mahnbescheid	beantragt am 15.04.2008 Datei: TH5271.dta		14.04.2008		gö
<input type="checkbox"/> Erlass-/Kostennachricht MB:	erlassen am 17.04.2008 Datei: TH5815		17.04.2008	08479647410	Ble
<input type="checkbox"/> Erlass-/Kostennachricht MB:	erlassen am 17.04.2008 Datei: TH5815		17.04.2008	08479647428	Ble
<input type="checkbox"/> Zustellnachricht MB:	zugestellt am 19.04.2008 Datei: TH5816		19.04.2008	08479647410	Ble
<input type="checkbox"/> Zustellnachricht MB:	zugestellt am 19.04.2008 Datei: TH5816		19.04.2008	08479647428	Ble
<input type="checkbox"/> Vollstreckungsb.:	beantragt am 17.06.2008 Datei: TH5280.dta		10.06.2008	08479647410	gö
<input type="checkbox"/> Vollstreckungsb.:	beantragt am 17.06.2008 Datei: TH5280.dta		10.06.2008	08479647428	gö
<input type="checkbox"/> Erlass-/Kostennachricht VB:	erlassen am 18.06.2008 Datei: TH5824		18.06.2008	08479647410	gö
<input type="checkbox"/> Erlass-/Kostennachricht VB:	erlassen am 18.06.2008 Datei: TH5824		18.06.2008	08479647428	gö
<input type="checkbox"/> Zustellnachricht VB: Thomas	zugestellt am 20.06.2008 Datei: TH5824		20.06.2008	08479647410	gö
<input type="checkbox"/> Zustellnachricht VB:	zugestellt am 20.06.2008 Datei: TH5824		20.06.2008	08479647428	gö
<input type="checkbox"/> Abschreibung CR:	erledigt am 26.06.2008		26.06.2008	08479647428	gö
<input type="checkbox"/> Brief allgemein:	erledigt am 27.06.2008		27.06.2008	08479647428	gö

Erlass-/Kostennachricht MB zur Akte 04002-0007-30.0
Stand: 31.03.2009

Status: **erlassen am 17.04.2008 Datei: TH5815**

Geschäftszeichen des AS/PV: **04002.0007.30** gö
Verfahren: **DTA**

Mahngericht: **58099 Hagen**
Geschäftsnummer des Gerichts: **08.4796474.1.0**

Gesamtschuldnerische Haftung: **Nein**

Anspruchsbetrag: **1476,00 EUR**
Auslagen des Antragstellers: **10,00 EUR**
Gerichtsgebühr: **32,50 EUR**
Zustellungsauslagen des Gerichts: **0,00 EUR**
Vom Gericht ausgerechnete Zinsen: **0,00 EUR**
Nebenforderungen: **10,00 EUR**

Summe: **1528,50 EUR**

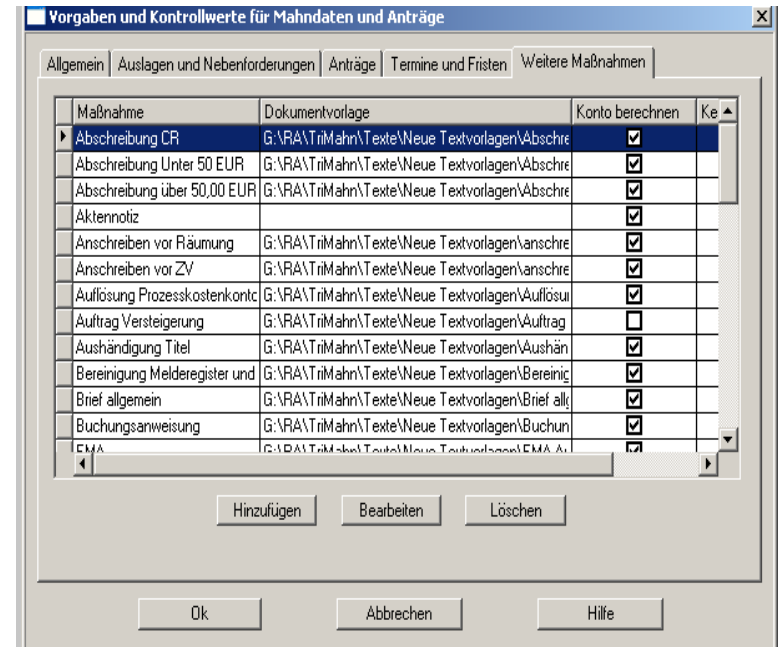
Antragsgegner

Antragsgegner: Herr

zust. Prozeßgericht: Amtsgericht (außer Familiengericht)
40213 Düsseldorf

- Bearbeitungsschritte und Maßnahmen werden erkennbar, z.B. Mahnbescheid beantragt, Abschreibung durchgeführt.
- Der Status beschreibt das Ausführungsdatum der Aktion, die über die Verknüpfung mit EGVP direkt in die TriMahn Akte importiert wurde.
- Anhand der Gerichts- Nr. ist das dazugehörige Mahn- oder Klageverfahren erkennbar.
- Jede Maßnahme wird dem veranlassenden Forderungsmanager zugeordnet.
- Durch Doppelklick auf die jeweilige Maßnahme besteht die Möglichkeit die entsprechende Datei einzusehen.

- Räumungsklagen
- Gerichtliches Mahnverfahren Online
- Zwangsvollstreckungsmaßnahmen, Pfüb
- Ratenzahlungsvereinbarungen mit Ratenplänen
- Kündigungen
- Eigene Texte können ins Programm integriert werden
- Alle Korrespondenzen werden automatisch mit den Daten zum Mieter und Mietobjekt gefüllt



TriMahn

Forderungskonto

Konto-Nr.: 1 | Akte: 00105-0101-32.N...6

Kontonummer:

Berechnung bis:

Forderung: EUR

Gezahlt: EUR

Verbleiben: EUR

akt. Tageszins: EUR

Datum	Forderungstext	Betrag	Verrechnet	Zinsen	Verrechnet	Verbleiben	Mahnakte
14.04.2008	Kostenfestsetzungsbeschluss	1155,80	0,00	74,91	0,00	1230,71	00105-0101
02.01.2009	Kosten ZV	18,00	0,00	0,00	0,00	18,00	00105-0101
16.01.2009	Kosten EV	44,50	0,00	0,00	0,00	44,50	00105-0101

Forderungsaufstellung

Aktenzeichen: → 00105-0101-32-...gö

Bezeichnung: → Baywoge./...-Sa

Kontonummer: → 1 → ...

Ausdruck erstellt am: → 31.03.2009

letzte Berechnung zum: → 31.03.2009

Pos.	Buchungstag	Bezeichnung	Betrag	Saldo
001	14.04.2008	Kostenfestsetzungsbeschluss verzinsliche Kosten (ZK1, 5% ü. Basisz.)	1155,80 EUR	1155,80 EUR
002	14.04.2008	Zinsen auf Pos. 1 bis zum 31.03.2009 Zinsen über Basiszins 5,00% Ab 14.04.2008 Zinssatz 8,32% Ab 01.07.2008 Zinssatz 8,19% Ab 01.01.2009 Zinssatz 6,62%	87,03 EUR	1242,83 EUR
003	02.01.2009	Kosten ZV unverzinsliche Kosten (UK)	18,00 EUR	1260,83 EUR
004	16.01.2009	Kosten EV unverzinsliche Kosten (UK)	44,50 EUR	1305,33 EUR

weitere pro Tag entstehende Zinsen: → 0,21000 EUR

Saldo des Forderungskontos am Berechnungstag:

Forderungen → Forderungsbeträge → Verrechnungsbeträge → offene Beträge

Statistische Auswertungen

Auswertungen: **01. Maßnahmen im ger. Mahnverfahren (Jahresauswertung)**

Beträge aus For

Beschreibung

Jahresstatistik Maßnahme

Zusammenfassung der Forderungen
eingestellte Maßnahme im Auswertur
Auswertung erfolgt unabhängig vom

Maßnahme: **01. Mahnbescheid**

Ordner: **00. Alle Ordner (außer Papierkorb)**

Zeitraum: **2009**

Vom (einschl.): **01.01.2009**

Antragsteller: **01.01.2006**

Ok

Verfahren mit beantragten Mahnbescheiden Auswertungszeitraum 01.01.2006 bis 31.01.2006 Ordner: Alle Ordner (außer Papierkorb)

Seite: 1

Stand: 31.03.2009

2009	Anzahl	Forderungen (€)	Kosten (€)	Nebenf. (€)	Zinsen (€)	Summe (€)	Zahlungen (€)	Saldo (€)
Januar	115	80.786,59	29.941,35	1.211,61	8.466,54	120.406,09	29.897,60	90.508,49
Februar	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
März	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
April	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Mai	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Juni	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Juli	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
August	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
September	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Oktober	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
November	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Dezember	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Gesamt	115	80.786,59	29.941,35	1.211,61	8.466,54	120.406,09	29.897,60	90.508,49

Jahresstatistik Maßnahme

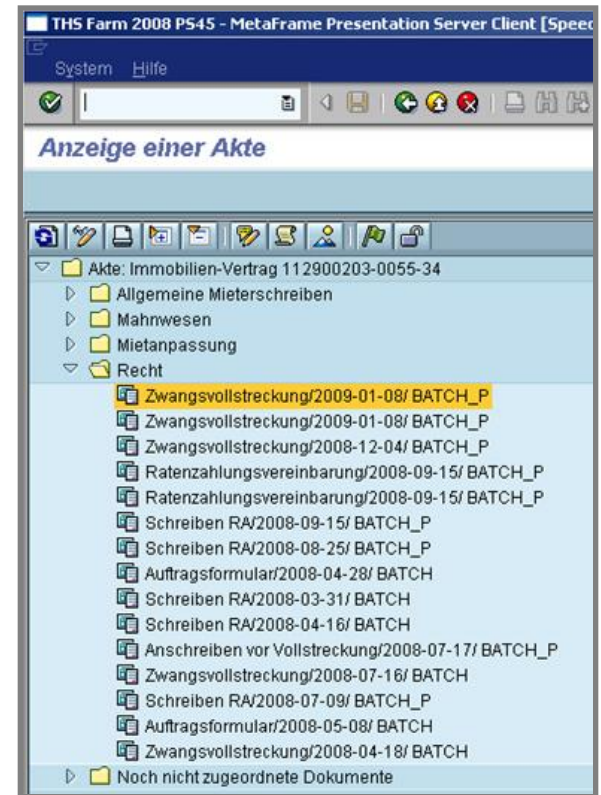
Zusammenfassung der Forderungen und Zahlungen aller Verfahren, in denen die eingestellte Maßnahme im Auswertungszeitraum durchgeführt wurde. Die Auswertung erfolgt unabhängig vom aktuellen Stand des jeweiligen Verfahrens.

- Räumungsklagen
- Datenübernahme aus SAP ermöglicht
- schnellere Bearbeitung von gerichtlichen und außergerichtlichen Mahnverfahren
- automatische Zinsberechnung im Forderungskonto
- Anträge im Mahnverfahren werden über EGVP online versandt
- Eigene Korrespondenzen können in das System eingepflegt werden und ermöglichen damit rationale Abläufe

Elektronische Mieterakte

Beschreibung der Aktivitäten

- Scannen der kompletten Eingangspost
- Verschlagwortung der Dokumente
- Automatischer Import aller Dokumente in SAP
- Automatischer Import aller in TriMahn erstellten Korrespondenzen
- Vernichtung aller Schriftstücke mit Ausnahme von Zwangsvollstreckungsunterlagen, Belegen und Originaltiteln
- Elektronische Akte enthält einzelne Ordner z.B. „Recht“



Elektronische Mieterakte

Vorteile im Überblick

- Transparenz für alle am Verfahren beteiligten Personen (Kundenbetreuer, Sozialberater, Forderungsmanager)
- Dokumentation des kompletten Verfahrensablaufes
- Schnelles Auffinden aller Dokumente über Mietername, Kontierung oder Schlagwörter
- Absprung aus dem Mietkonto in die Akte jederzeit möglich
- Kein Zeitverlust durch Postweg
- Nahezu papierloses Büro

Forderungsworkflow Fazit

Vorteile im Überblick

Effizienz

- Kein Zeitverlust durch Postwege für alle am Prozess Beteiligten
- Alle Informationen werden zeitnah sichtbar
- Effizienter Personaleinsatz
- Gerichte entscheiden schneller durch gut vorbereitete Dokumente

Qualität

- Standardisierte Korrespondenzen vermeiden Rücksprachen und Fehler
- Verantwortungsbereiche sind klar definiert
- Gerichtstermine und Räumungen werden durch geschultes Personal wahrgenommen ohne anwaltlichen Beistand

Transparenz

- Prozessablauf ist für alle Beteiligten jederzeit erkennbar
- Alle Dokumente sind sichtbar
- Verfolgung aller Mahnfälle

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Kontakt:

Sabine Thöne, Zentralbereichsleiterin Bewirtschaftungsservice

THS Wohnen GmbH, 45899 Gelsenkirchen, 0209-380 1159, sabine.thoene@ths.de