



1. Qualitätsoffensive: Zertifizierung nach DIN EN 15733

Vorbemerkung

In der Vergangenheit haben einige schwarze Schafe unter den Immobilienmaklern dafür gesorgt, dass eine ganze Branche in der öffentlichen Wahrnehmung zunehmend mit Argwohn und Skepsis betrachtet wurde.

Es ist deshalb sehr zu begrüßen, dass der Immobilienverband Deutschland (IVD) als Interessenvertreter der Branche die hohen Anforderungen an die fachliche Qualifikation, an die Seriosität und an die Vertrauenswürdigkeit von Immobilienfachleuten klar und deutlich formuliert hat und deren Umsetzung aktiv unterstützt.

Inzwischen gibt es die Ausbildungswege zum **Immobilienkaufmann** und zum **Immobilienfachwirt**, die mit einer Prüfung, z.B. der IHK, abgeschlossen werden und verschiedene Berufsgruppen der Immobilienbranche, wie z.B. Hausverwalter, Makler, Planer usw. betreffen.

Diese strengen Maßstäbe und die hohen fachlichen Anforderungen haben ganz wesentlich dazu beigetragen, dass unsere Branche ihr Ansehen und ihre Reputation wieder erlangt und weiter steigern wird.

Wir begrüßen diese Regelungen ganz ausdrücklich. Unsere Geschäftsleitung ist aus diesem Grunde schon fünfzehn Jahre im Prüfungsausschuss der Industrie- und Handelskammer IHK für Immobilienkaufleute ehrenamtlich tätig und weiß, welche hohe Motivation und Lernbereitschaft die angehenden Immobilienkaufleute auszeichnet.

Um die hohen Qualitätsmaßstäbe für diese Berufsgruppen in der Öffentlichkeit noch besser sichtbar zu machen und den Unternehmen in der Branche ein wirksames Kontroll- und Steuerungsinstrument an die Hand geben zu können, wurden die umfassenden Anforderungen in einer europaweit gültigen Norm niedergelegt.

Highlights zur Norm DIN EN 15733

Die europäische Standardnorm DIN EN 15733 definiert erstmalig klar und deutlich die **fachlichen** und – ganz neu – auch **moralischen** Anforderungen an die Arbeitsweise von Immobilienfachleuten, zu denen selbstverständlich auch der Beruf des Immobilienmaklers gehört.





Die Einhaltung der Anforderungen der Norm können von einer staatlich autorisierten Zertifizierungsstelle auf Antrag überprüft bei positivem Ergebnis der Überprüfung durch ein Zertifikat bestätigt werden.

Verbraucher haben mit diesem Zertifikat ein hervorragendes Mittel in der Hand, sich auf einfache Weise von der Seriosität und Qualifikation ihres Maklers und Immobilienpartners überzeugen zu können.

Die Standards und Vorgaben der Norm DIN EN 15733 gelten in 31 europäischen Ländern im gleichem Wortlaut. Die Norm gilt dabei nicht nur bei grenzüberschreitenden Aktivitäten und Geschäften mit Immobilien, sondern genauso für die Tätigkeit von Immobilienmaklern innerhalb des nationalen Bereichs.

Die Zertifizierung

Die für Deutschland zuständige Zertifizierungsstelle, die staatlich anerkannte DIA Consulting AG prüft bei einer Zertifizierung in Form von Audits, ob die Einhaltung der Vorschriften und Vorgaben der Norm im Maklerunternehmen beachtet werden. Darüber hinaus wird geprüft, ob die organisatorischen und strukturellen Vorkehrungen für die dauerhafte Einhaltung der Norm vorhanden sind.

Bislang wurde ausschließlich die persönliche Qualifikation eines Maklers gemäß der Anforderung der Norm geprüft. Dies wurde jetzt auch auf ganze Maklerunternehmen erweitert. Ab sofort kann deshalb die Zertifizierung auch für ein Maklerunternehmen erfolgen.

- Damit haben die Kunden sowohl eines als Einzelunternehmer tätigen Immobilienmaklers als auch die Kunden eines Maklerunternehmens die Sicherheit, dass die Qualität der Dienstleistungen ihres Geschäftspartners den hohen Anforderungen entspricht.
- Auch die an die Mitarbeiter des Maklerunternehmens gestellten Anforderungen sind hoch. Der Kunde darf deshalb darauf vertrauen, mit seriösen Fachleuten zusammen zu arbeiten.

Die Zertifizierung wird nur für den begrenzten Zeitraum von drei Jahren erteilt. In einem laufenden Prozess wird von der Zertifizierungsstelle regelmäßig z.B. durch verdeckte Anfragen und die Einsicht in interne Fortbildungsunterlagen geprüft, ob die Vorgaben weiterhin eingehalten werden. Nach drei Jahren erfolgt dann wieder eine erneute, umfassende Prüfung zur erneuten Erteilung des Zertifikats. Natürlich werden zwischenzeitlich hinzugekommene fachliche und juristische Anforderungen mit eingeschlossen.





Moral- und Ehrenkodex

Für den Kunden wird es auch von Bedeutung sein, dass in der Norm DIN EN 15733 über alle fachlichen Anforderungen hinaus ein **Moral- und Ehrenkodex** festgelegt wurde, zu dessen Einhaltung der Immobilienmakler, bzw. das Makler-Unternehmen sich verpflichten muss.

Dazu gehören z.B.

1. die Verpflichtung des Maklers, die Interessen seiner Auftraggeber zu schützen,
2. die Verpflichtung des Maklers, nur im Rahmen seiner Kompetenzen und Fähigkeiten zu handeln,
3. irreführende oder realitätsferne Versprechen unbedingt zu unterlassen,
4. auch die Mitarbeiter auf die Beachtung des Moralkodex zu verpflichten,
5. Ehrlichkeit und Rechtschaffenheit zum Maßstab seines Handelns zu machen,
6. angemessene Umgangsformen im Geschäftsverkehr zu wahren,
7. keinen unzulässigen Druck gegenüber Kunden auszuüben,
8. sich zur Verschwiegenheit und Informationstransparenz gegenüber den Kunden verpflichten und
9. bei Beschwerden der Kunden mit der „Ombuds-Stelle Immobilien“ zusammen zu arbeiten.

Für Interessenten oder Verkäufer von Immobilien macht das Zertifikat deutlich: Der Immobilienmakler ist bereit, sich von unabhängigen Dritten und staatlich anerkannten Institutionen in einem laufenden Prozess überprüfen zu lassen.

Fazit: Die Norm DIN EN 15733 ist eine Norm die Vertrauen schafft!





2. Qualitätsoffensive: Qualitätsmanagement nach DIN ISO 9003

Mahlau Immobilien & Grundbesitz GmbH hat die gesamte Ablauforganisation einschließlich der Qualitätskriterien für die Arbeitsergebnisse in einem **Qualitäts-Management-System** dokumentiert.

Diese Spezifikationen gehen deutlich über die Anforderungen der DIN EN 15733 hinaus.

In unserem QM-System sind nicht nur die einzelnen Arbeitsschritte eines Arbeitsablaufs beschrieben. Es ist auch dokumentiert, wer für die Durchführung verantwortlich ist und welche Arbeitsergebnisse dabei erreicht werden.

Ganz wichtig - auch aus Sicht der Kunden - ist die Qualität der Arbeitsergebnisse. In jedem Prozess sind deshalb auch die für Arbeitsergebnisse geltenden Qualitätskriterien festgelegt.

Das System ist in eine Reihe von Kernprozessen und daraus abgeleiteter Detail-Arbeitsabläufe unterteilt. Auf diese Weise hat man einen schnellen Überblick über die Abläufe als auch, besonders bei Schnittstellen zu anderen Funktionen die Überwachung und Steuerung komplexerer Prozesse.

Alle Spezifikationen sind in unserem Qualitäts-Management-Handbuch dokumentiert und können bei Interesse auch unseren Kunden zugänglich gemacht werden.

Nach unserer Erfahrung ist das QM-System auch ein effektives Mittel, um neue Mitarbeiter und Kooperationspartner mit der Organisation und den Tätigkeiten auf transparente Weise vertraut zu machen.

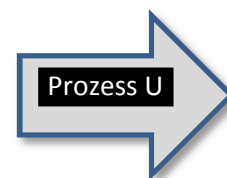
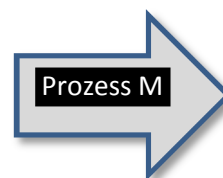
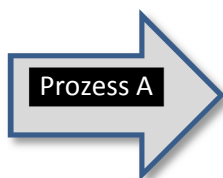
Kernprozesse des

Auftragsbearbeitung

Objektbearbeitung

Marketing

Unterstützung



Diese Kernprozesse sind in ca. vierzig Teilprozesse untergliedert, die die einzelnen Arbeitsschritte in ihrer Abfolge aufzeigen.

