

Forderungsmanagement in der Praxis am Beispiel der degewo

Volker Bussler, Leiter
Forderungsmanagement

Februar 2009

Kurzporträt degewo



Bestandsschwerpunkte der degewo



Kennzahlen



- Der Konzern ist mit seiner mehr als 80-jährigen Geschichte das größte kommunale Wohnungsunternehmen der Hauptstadt mit **78.500 Mieteinheiten, davon 63.600 Wohnungen**
- Muttergesellschaft degewo AG, Tochtergesellschaften degewo Köpenicker Wohnungsgesellschaft mbH und degewo Marzahner Wohnungsgesellschaft mbH, Vertriebsgesellschaft gewobe
- Innovative Bauten und Projekte: z.B. das erste Wohnhochhaus Berlins, die Autobahnüberbauung Schlangenbader Str., Ahrensfelder Terrassen und Stadtumbau Ost, Alexa Areal
- Unsere Tätigkeiten umfassen u.a. Hausbewirtschaftung, Fremd- und WEG - Verwaltung und Facility Management

		degewo
Wohnungsbestand	WE	ca. 63.600
Sollmieten p.a	Mio. €	255
Leerstandsquote inkl. Rückbau	Prozent	4,9
Mitarbeiter 2007	Anzahl	625 + 26 Azubis
Bilanzsumme 2007	Mio. €	2636,5
Jahresüberschuss 2007	Mio. €	12,79



- Kundenorientierung
- Ertragsoptimierung
- Höchste Qualität bei Dienstleistungen rund um die Immobilie
- Verantwortung für die Entwicklung Berlins



- Zentrale in der Potsdamer Straße
- 5 bestandsnahe Kundenzentren als ProfitCenter:
 - Nord, Brunnenstrasse 128, 13355 Berlin (Wedding)
 - City, Potsdamer Str. 60, 10785 Berlin
 - Süd, Joachim-Gottschalk-Weg 1, 12353 Berlin (Neukölln)
 - Köpenick, Bahnhofsstraße 2b, 12555 Berlin (Köpenick)
 - Marzahn, Mehrower Allee 52, 12687 Berlin (Marzahn)
- 2004 Zusammenführung der Bereiche Mietenbuchhaltung und Mahn- und Klagewesen zum Forderungsmanagement (Gruppe des zentralen Bestandsmanagements)
- Philosophie: Zentrale Leitung bei dezentraler (kundennaher) Präsenz in den Kundenzentren

- Bonitätsprüfung bei Neumieterauswahl (Prävention)
- Beachtung der Angemessenheit
- Besuchsgestützte Forderungsverfolgung
- Telefonmahnung individuell (nicht Call Center)
- Fristlose Kündigung nach 2 Mieten Rückstand
- Netzwerk mit JobCentern, Sozialämtern und sonstigen Sozialträgern
- Teilnahme an den Runden Tischen
- Mitglied im Arbeitskreis Mietersozialdienste des BBU

- Bereitschaft zu flexiblen Lösungen, Ratenzahlung, Umzug in angemessene Wohnung
- Klare Ausbuchungspraxis bei erkennbar nicht werthaltigen Forderungen, Bonitätsauskunft als Entscheidungshilfe
- Berliner Räumung
- Besuchsangebot vor der Einleitung gerichtlicher Schritte durch sozialkompetente Mitarbeiter – Gründung der Tochtergesellschaft

Warum Mietschuldner besuchen?

- Erreichen des Mieters
- Nachhaltige Rückstandsreduzierung
- Sicherung der künftigen Mietzahlungen (Direktzahlungen)
- nachhaltiger Erhalt des Wohnraums
- Vermeidung teurer Räumungsverfahren:

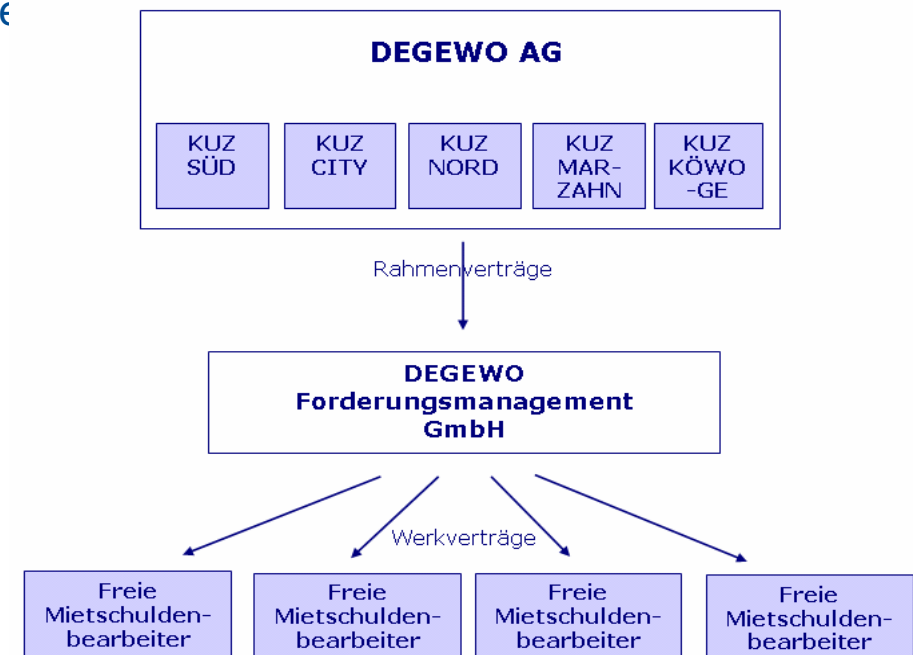


Bruttomonatsmiete	400 €
Gerichts- und Anwaltskosten je Räumungsverfahren	800 €
Räumungskosten	2.000 €
Nicht zu realisierende. Schadensersatzforderungen.	1.000 €
Zusätzliche Instandsetzungskosten einer geräumter Wohnung	1.000 €
Mietausfälle insgesamt bis zur Neuvermietung	4.000 €
Gesamtkosten einer Räumung ca.	8.800 €

Gründung der DEGEWO Forderungsmanagement GmbH

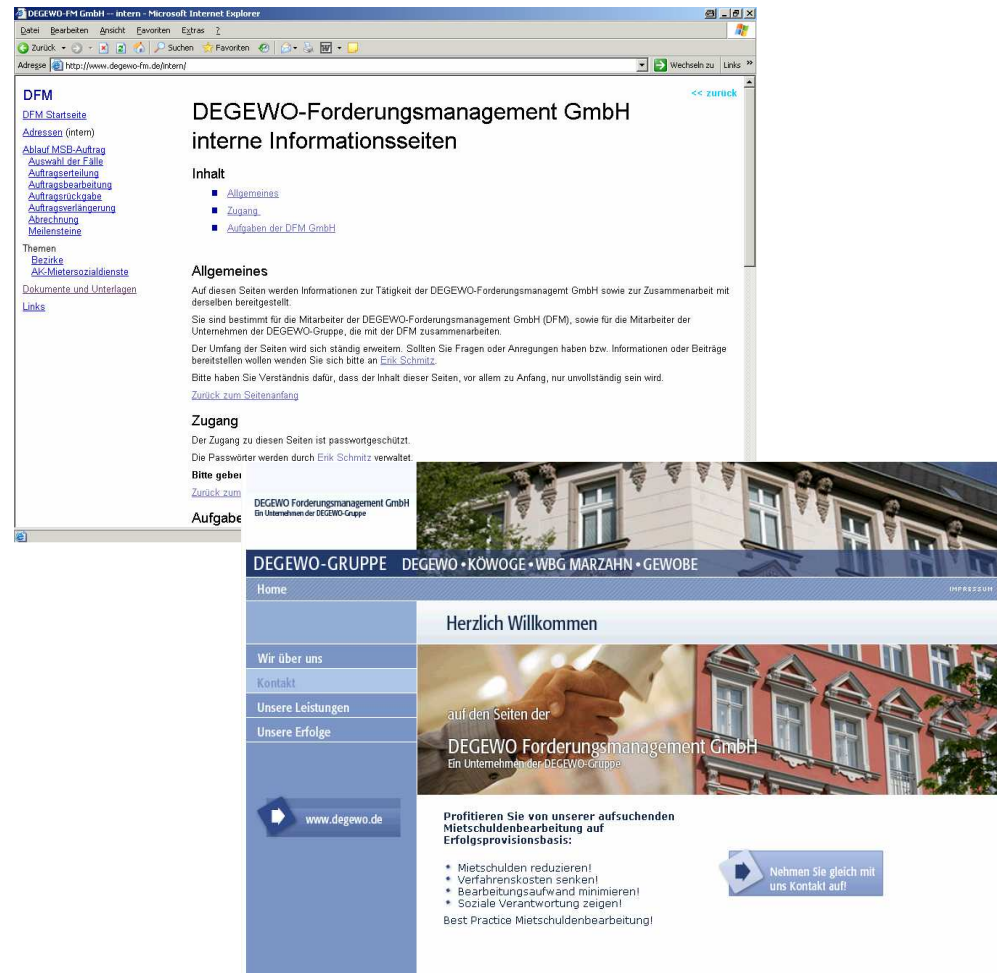


- Genehmigung nach dem Rechtsberatungsgesetz
- Beginn operatives Geschäft im Juni 2005
- Mitarbeiter
 - Geschäftsführer
 - Prokurist
 - 2 Koordinatoren
 - 6 freie Mietschuldenbearbeiter



Arbeitsweise

- Einzelaufträge nach fristloser Kündigung
- Periodische Großaktionen (Saldo \Leftrightarrow 1 Monatsmiete)
- Elektronische Kommunikation (Email, Interne Web Site, Telefon)
- Erfolgsabhängige Vergütung
- Weitere Infos unter www.degewo-fm.de



DEGEWO-Forderungsmanagement GmbH
interne Informationsseiten

Inhalt

- [Allgemeines](#)
- [Zugang](#)
- [Aufgaben der DFM GmbH](#)

Allgemeines

Auf diesen Seiten werden Informationen zur Tätigkeit der DEGEWO-Forderungsmanagement GmbH sowie zur Zusammenarbeit mit derselben bereitgestellt.

Sie sind bestimmt für die Mitarbeiter der DEGEWO-Forderungsmanagement GmbH (DFM), sowie für die Mitarbeiter der Unternehmen der DEGEWO-Gruppe, die mit der DFM zusammenarbeiten.

Der Umfang der Seiten wird sich ständig erweitern. Sollten Sie Fragen oder Anregungen haben bzw. Informationen oder Beiträge bereitstellen wollen wenden Sie sich bitte an [Enik Schmitz](#).

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass der Inhalt dieser Seiten, vor allem zu Anfang, nur unvollständig sein wird.

[Zurück zum Seitenanfang](#)

Zugang

Der Zugang zu diesen Seiten ist passwortgeschützt.

Die Passwörter werden durch Enik Schmitz verwaltet.

Bitte geben

[Zurück zum](#)

Aufgabe

DEGEWO Forderungsmanagement GmbH
Ein Unternehmen der DEGEWO-Gruppe

DEGEWO-GRUPPE DEGEWO • KOWOGE • WBG MARZAHN • GEWOBE

Home

Wir über uns

Kontakt

Unsere Leistungen

Unsere Erfolge

www.degewo.de

Herzlich Willkommen

auf den Seiten der
DEGEWO Forderungsmanagement GmbH
Ein Unternehmen der DEGEWO-Gruppe

Profitieren Sie von unserer aufsuchenden Mietschuldenbearbeitung auf Erfolgsprovisionsbasis:

- Mietschulden reduzieren!
- Verfahrenskosten senken!
- Bearbeitungsaufwand minimieren!
- Soziale Verantwortung zeigen!

Best Practice Mietschuldenbearbeitung!

[Nehmen Sie gleich mit uns Kontakt auf!](#)

Abrechnung/Vergütung

- Die Fälle werden über drei Monate (Besuchsaktionen), bzw. sechs Monate (Einzelaufträge) nachgehalten.
- Nur Fälle mit Rückstand über einer Monatsmiete als Grundlage der Beauftragung.
- Die Vergütung erfolgt auf Basis der in diesen Zeiten eingehenden Zahlungen.
- Monatliche Abrechnung
- Ein detailliertes Reporting ist Teil jeder Abrechnung.

A. Aktionsdaten

Versand des Anschreibens	16.05.2007
Tag des ersten Besuchs	25.05.2007
Sollstellungen seit Aktionsbeginn	3
Tag des letzten berücksichtigten Zahlungseingangs für Abrechnung	25.08.2007
Tag des letzten berücksichtigten Zahlungseingangs für Erfolgskontrolle	25.08.2007
Anzahl der teilnehmenden Mietschuldenbearbeiter	4
angeschriebene Mietschuldner	74
besuchte Mietschuldner	48

B. Ergebnisse	Referenzgruppe	Aktionsgruppe
Gesamtrückstand vor Aktion am 16.05		63.540 €
Kalkulierter Rückstand zum 25.08		41.461 €
Veränderung des Rückstands		-22.079 €
Veränderung Rückstand in %		-34,7%

C. Effekt der Aktion ¹⁾

Bruttoeffekt (Anfangsrückstand * Veränderung Referenzgruppe - Anfangsrückstand * Veränderung Aktionsgruppe)	22.079 €
Provision DEGEWO FM GmbH insges.	11.715 €
Nettoeffekt (Bruttoeffekt - Provision DFM)	10.364 €

D. Details	Angeschriebene aber nicht besuchte Mietschuldner ²⁾	Angeschriebene und besuchte Mietschuldner ³⁾	insgesamt
Anzahl	26	48	74
Rückstand zum 15.05	23.395 €	40.146 €	63.540 €
Bruttosollmiete	13.567 €	22.462 €	36.029 €
Rkst. als Vielfaches der BSM vor Aktion	1,7	1,8	1,8
Zahlungseingänge zwischen 25.05 und 25.08	47.210 €	71.434 €	118.644 €
Zahlungseingänge zwischen 17.05 und 25.08	53.345 €	76.821 €	130.167 €
Kalkulierter Rückstand zum 25.08	10.750 €	30.711 €	41.461 €
Veränderung Rückstand	-12.645 €	-9.434 €	-22.079 €
in Prozent	-54,1%	-23,5%	-34,7%
Rkst. als Vielfaches der BSM nach Aktion	0,8	1,4	1,2

Ein weiteres Modell:

- Die Fälle werden monatlich telefonisch und besuchstechnisch bearbeitet.
- Jegliche Fälle mit einem Rückstand ab 50,-€ werden bearbeitet.
- Die Vergütung erfolgt auf Basis der Rückstandsreduzierung.
- Monatliche Abrechnung
- Ein detailliertes Reporting ist Teil jeder Abrechnung.

A. Aktionsdaten

Tag der Beauftragung	19.11.2007
Beginn der Besuche	03.12.2007
Anrufraktionen seit Aktionsbeginn	2
Tag des ersten berücksichtigten Zahlungseingangs für Abrechnung	20.11.2007
Tag des letzten berücksichtigten Zahlungseingangs für Erfolgskontrolle	03.12.2007

Anzahl der Mandate	138
Anzahl der neuen Mandate im November 2007	123
telefonische Mietschuldenklärung	79
besuchte Mietschuldenklärung	27
entstandene Einzelm andate zeitraumübergreifend ¹⁾	17
bereits bestehende Einzelm andate zeitraumübergreifend ¹⁾	15

B. Ergebnisse

Gesamtrückstand vor der Aktion am 19.11 / opening balance	40.690 €
Gesamtrückstand nach der Aktion am 03.12 / closing balance	9.205 €
Veränderung des Rückstands	-31.485 €
Realisierungsquote	-77,4%

C. Effekt der Aktion

Bruttoeffekt	31.485 €
Provision DE GEWO FM GmbH	4.175 €
Nettoeffekt (Bruttoeffekt - Provision DFM)	27.310 €

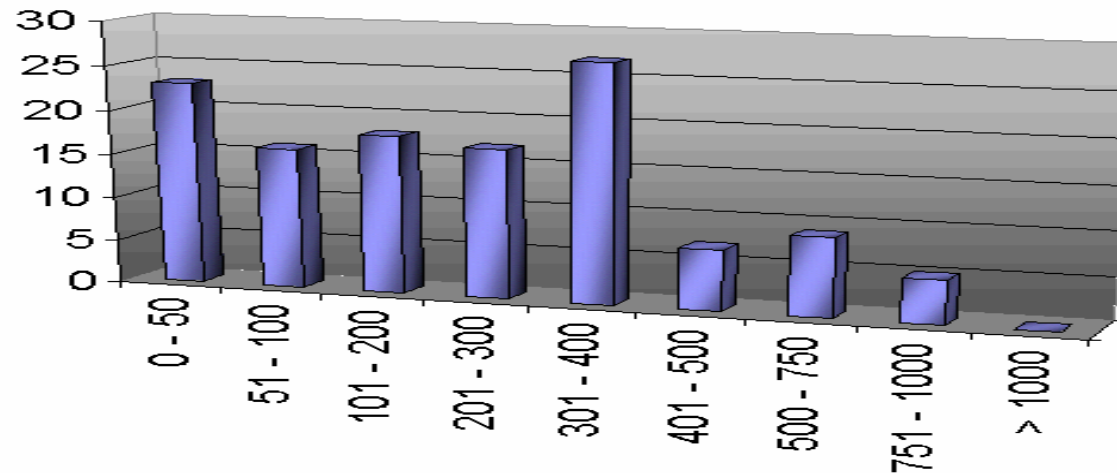
D. Details	telefonische Mietschuldenklärung	besuchte Mietschuldenklärung ²⁾	Einzelm andate Zeitraum-übergreifend ¹⁾	insgesamt
Anzahl	79	27	15	121
Rückstand zum 18.11	28.238 €	10.369 €	2.083 €	40.690 €
Bruttosollmiete	26.516 €	8.735 €	5.242 €	40.493 €
Rkst. als Vielfaches der BSM vor Aktion	1,1	1,2	0,4	1,0
Zahlungseingänge zwischen 20.11 und 03.12	25.220 €	4.182 €	1.800 €	31.201 €
Umbuchungen	0 €	0 €	0 €	0 €
Rückstand zum 03.12	3.018 €	6.187 €	0 €	9.205 €
nicht anrechenbare Zahlungseingänge ³⁾	4.468 €	640 €	0 €	5.109 €
Veränderung Rückstand	-25.220 €	-4.182 €	-2.083 €	-31.485 €
Veränderung Rückstand in Prozent	-89,3%	-40,3%	-100,0%	-77,4%
Rkst. als Vielfaches der BSM nach Aktion	0,1	0,7	0,0	0,2

Fallbeispiel

- Externer Kunde im November 2007

	Fälle	opening Balance	closing Balance	Prozent
Aktionsgruppe	122	40.903,00	9.418,00	77,00%
besuchte Mietschuldner	28	10.581,00	6.399,00	39,50%
nicht besuchte Mietschuldner	79	28.238,00	3.018,00	89,30%
Ratenzahler	15	2.083,00	0,00	100,00%

Realisierungsverteilung



Geschäftsentwicklung

- 2005: 175 Fälle mit einem Rückstand von rund 240 T€ nach fristloser Kündigung.
- 2006: über 1.700 Fälle mit einem Rückstand von rund 1,6 Mio. € im Rahmen von Besuchsaktionen angeschrieben bzw. über 1.000 Mieter mit einem Rückstand von rund 1 Mio. € besucht.
- 2007: über 2.000 Fälle incl. einem externen Kunden mit einem Rückstand von rund 1,35 Mio. € im Rahmen von Besuchsaktionen angeschrieben, wovon über 1100 Fälle besucht worden.
- 2008: über 5.000 Fälle incl. zwei externen Kunden mit einem Rückstand von rund 2,10 Mio € im Rahmen von Besuchsaktionen angeschrieben, wovon über 2000 Fälle besucht wurden



Wirtschaftliche Effekte für die degewo



- Reduzierung der Rückstände bei den wohnenden Mietern um **über 3 Mio €** von 7,11 Mio € Ende 2004 auf 3,85 Mio € Ende 2008
- Reduzierung der teuren Räumungsverfahren mit den sozialen und Verwaltungskostenvorteilen des Wohnungserhaltes
- Reduzierung der jährlichen Gerichts-, Anwalts- und Vollstreckungskosten und damit Senkung der Rückstände ehemaliger Mieter und der Ausbuchungen

- **Frühes besuchsgestütztes, sozialkompetentes Herangehen an Mietschuldner erzeugt eine win win Situation bei allen Beteiligten.**
- **Es verbindet die sozialen Aspekte der Wohnraumsicherung mit den wirtschaftlichen Interessen des Vermieters, dessen Liquidität durch reduzierte Rückstände und die Vermeidung teurer Forderungsverfolgungs- und Räumungsverfahren gestärkt wird.**



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Volker Bussler
Leiter Forderungsmanagement der degewo und
Geschäftsführer der DEGEWO Forderungsmanagement GmbH
Potsdamer Str. 60
10785 Berlin
volker.bussler@degewo.de
www.degewo.de und www.degewo-fm.de
Tel 030 - 264 85 93 00
Fax 030 - 264 85 93 03