



Wie effizient ist Ihr Mietforderungsmanagement?

Der 5-Minuten-Check.

Die Praxis-Checkliste für mehr Übersicht und gezieltes Handeln.

Jeder Mietrückstand hat einen persönlichen Hintergrund und benötigt daher eine individuelle Betrachtung. Während einige Fälle schnell und einfach gelöst werden können, benötigen andere Fälle eine persönliche Betreuung.

Mit dieser Checkliste erkennen Sie innerhalb weniger Minuten, an welchen Stellen Ihr heutiger Prozess Zeit kostet und wo sich mit strukturierten Abläufen spürbare Entlastung erzielen lässt.

So nutzen Sie diese Checkliste

Bewerten Sie jede Aussage anhand Ihres heutigen Prozesses. Kreuzen Sie an, ob die Aussage vollständig („Ja“), teilweise („Teilweise“) oder nicht („Nein“) zutrifft. Jede Antwort mit „Teilweise“ oder „Nein“ zeigt Potenzial für effizientere Abläufe, mehr Transparenz und weniger manuellen Aufwand.

1. Offene Mietforderungen

Sind alle offenen Mietforderungen zentral und auf einen Blick ersichtlich?

- ☐ Ja
- ☐ Teilweise
- ☐ Nein

Ist auf einen Blick erkennbar, seit wann eine Mietforderung offen ist?

- ☐ Ja
- ☐ Teilweise
- ☐ Nein

Ist der aktuelle Stand einer Mietforderung mit bereits erfolgten Zahlungen und offenem Restbetrag klar ersichtlich?

- ☐ Ja
- ☐ Teilweise
- ☐ Nein

Werden Routinefälle und Fälle mit persönlichem Klärungsbedarf eindeutig unterschieden?

- ☐ Ja
- ☐ Teilweise
- ☐ Nein

2. Lastschriftrückläufer

Werden Lastschriftrückläufer weitgehend ohne manuellen Klärungsaufwand bearbeitet?

- ☐ Ja
- ☐ Teilweise
- ☐ Nein

Wird nach einem Lastschriftrückläufer automatisch die passende Folgeaktion vorgeschlagen oder ausgelöst?

- ☐ Ja
- ☐ Teilweise
- ☐ Nein

Ist die Kommunikation mit Mietern hinsichtlich Inhalt, Zeitpunkt und Kanal auf die jeweilige Situation abgestimmt?

- ☐ Ja
- ☐ Teilweise
- ☐ Nein

Ist auf einen Blick erkennbar, wie ein Lastschriftrückläufer bearbeitet wurde und wo er aktuell im Prozess steht?

- ☐ Ja
- ☐ Teilweise
- ☐ Nein

3. Zahlungsstatus

Haben alle beteiligten Teams einen gemeinsamen Überblick über den aktuellen Zahlungsstatus?

- ☐ Ja
- ☐ Teilweise
- ☐ Nein

Werden Zahlungseingänge zeitnah erfasst und der Zahlungsstatus entsprechend aktualisiert?

- ☐ Ja
- ☐ Teilweise
- ☐ Nein

Werden Zahlungseingänge automatisch den richtigen Forderungen zugeordnet?

- ☐ Ja
- ☐ Teilweise
- ☐ Nein

Lassen sich auch Zahlungen mit unvollständigen oder uneindeutigen Angaben zuverlässig zuordnen?

- ☐ Ja
- ☐ Teilweise
- ☐ Nein

4. Kommunikation mit Mietern

Ist die gesamte Kommunikation zu einem Fall zentral dokumentiert und nachvollziehbar?

- ☐ Ja
- ☐ Teilweise
- ☐ Nein

Ist die Kommunikation verständlich, situationsgerecht und auf die nächste erforderliche Handlung ausgerichtet?

- ☐ Ja
- ☐ Teilweise
- ☐ Nein

Sind Kanal, Zeitpunkt und Tonalität passend zum Status und zur Situation des jeweiligen Falls gewählt?

- ☐ Ja
- ☐ Teilweise
- ☐ Nein

Sind alle erforderlichen Informationen zentral vorhanden, um eine reibungslose Bearbeitung zu ermöglichen?

- ☐ Ja
- ☐ Teilweise
- ☐ Nein

5. Zahlungsvereinbarungen

Können individuelle Zahlungsvereinbarungen einfach erstellt, verwaltet und überwacht werden?

- ☐ Ja
- ☐ Teilweise
- ☐ Nein

Sind laufende Zahlungsvereinbarungen für alle relevanten Teams transparent einsehbar und nachvollziehbar?

- ☐ Ja
- ☐ Teilweise
- ☐ Nein

Werden Abweichungen von Zahlungsvereinbarungen automatisch erkannt und frühzeitig sichtbar gemacht?

- ☐ Ja
- ☐ Teilweise
- ☐ Nein

Werden Zahlungsvereinbarungen automatisiert verwaltet, gepflegt und hinsichtlich ihrer Einhaltung nachverfolgt?

- ☐ Ja
- ☐ Teilweise
- ☐ Nein

6. Mahnwesen

Wird der nächste Mahnschritt unter Berücksichtigung bereits erfolgter Aktivitäten und der Bearbeitungshistorie eingeleitet?

- ☐ Ja
- ☐ Teilweise
- ☐ Nein

Sind Mahnschritte und Folgeaktionen auf den individuellen Fallstatus und die jeweilige Situation abgestimmt?

- ☐ Ja
- ☐ Teilweise
- ☐ Nein

Werden Routinefällen und Fällen mit individuellem Klärungsbedarf im Mahnprozess erkannt und differenziert bearbeitet?

- ☐ Ja
- ☐ Teilweise
- ☐ Nein

Wird vor einer Eskalation geprüft, ob diese aufgrund des aktuellen Fallstatus und der bisherigen Maßnahmen erforderlich ist?

- ☐ Ja
- ☐ Teilweise
- ☐ Nein

7. Persönliche Betreuung

Werden Mieter mit individuellem Unterstützungsbedarf frühzeitig erkannt und gezielt begleitet?

- ☐ Ja
- ☐ Teilweise
- ☐ Nein

Ist ausreichend Zeit und Kapazität für die persönliche Betreuung von Mietern mit Zahlungsschwierigkeiten vorhanden?

- ☐ Ja
- ☐ Teilweise
- ☐ Nein

Werden Fälle mit persönlichem Klärungsbedarf frühzeitig erkannt, priorisiert und den zuständigen Mitarbeitenden zugewiesen?

- ☐ Ja
- ☐ Teilweise
- ☐ Nein

Werden Prozessschritte mit unnötigem Aufwand erkannt und optimiert, um ausreichend Kapazität für die persönliche Betreuung sicherzustellen?

- ☐ Ja
- ☐ Teilweise
- ☐ Nein

Kategorie	Punkte
1. Offene Mietforderungen	-- / 4
2. Lastschriftrückläufer	-- / 4
3. Zahlungsstatus	-- / 4
4. Kommunikation mit Mietern	-- / 4
5. Zahlungsvereinbarungen	-- / 4
6. Mahnwesen	-- / 4
7. Persönliche Betreuung	-- / 4
Gesamt	-- / 28



Kurze Selbsteinschätzung



So erfolgt die Auswertung:

Zählen Sie pro Kategorie, wie häufig Sie mit „Teilweise“ oder „Nein“ geantwortet haben. Jede dieser Antworten wird mit 1 Punkt bewertet, während eine Antwort mit „Ja“ 0 Punkte ergibt.

Je Kategorie können 0 bis 4 Punkte erreicht werden; insgesamt sind 0 bis 28 Punkte möglich. Die Kategorie mit der höchsten Punktzahl zeigt, in welchem Bereich Ihres aktuellen Prozesses das größte Verbesserungspotenzial besteht.

Punktzahl	Einordnung	Bedeutung
 0–5 Punkte	Gut aufgestellt	Ihre Prozesse sind weitgehend klar strukturiert. Prüfen Sie vor allem die Kategorie mit der höchsten Punktzahl, um einzelne Schritte gezielt weiterzuentwickeln.
 6–12 Punkte	Gezieltes Verbesserungspotenzial	In mehreren Prozessschritten entstehen noch manueller Aufwand oder fehlende Transparenz. Gezielte Verbesserungen können Ihr Team spürbar entlasten.
 13–20 Punkte	Deutliches Verbesserungspotenzial	In mehreren Bereichen fehlen durchgängige Abläufe, Transparenz oder eine gezielte Fallsteuerung. Eine strukturierte Optimierung lohnt sich.
 21–28 Punkte	Hoher Handlungsbedarf	Viele Prozessschritte werden heute noch manuell kompensiert. Priorisieren Sie die auffälligsten Kategorien und schaffen Sie schrittweise mehr Übersicht, Automatisierung und Zeit für persönliche Betreuung.



Nächster Schritt

30-minütiger Prozesscheck für Ihr Mietforderungsmanagement

Welche Kategorie erreicht bei Ihnen die höchste Punktzahl? Auf dieser Grundlage betrachten wir gemeinsam die auffälligsten Prozessbereiche und identifizieren konkrete Ansatzpunkte für mehr Transparenz, weniger manuellen Aufwand und mehr Zeit für die persönliche Betreuung.

Das nehmen Sie mit:

- eine klare Einordnung Ihrer wichtigsten Handlungsfelder;
- konkrete Ansatzpunkte zur Verbesserung Ihres aktuellen Prozesses;
- eine Empfehlung für den sinnvollsten nächsten Schritt.

→ 30-minütigen Prozesscheck vereinbaren mit einem POM-Experten

Unverbindlich und auf Ihren Prozess zugeschnitten.