

# DIALOG *Spezial* 2011



Die Neubrandenburger Wohnungsgesellschaft mbH im Dialog

**Immer der  
richtige Ansprechpartner.**



- **Interview**  
zum neuen Servicekonzept
- **Porträt**  
der Kundenbetreuung
- **Reportage** über die  
Arbeit des Hausmeisters
- **Wissen**  
Was ist eine Havarie?



## Sehr geehrte Mieterinnen und Mieter, liebe Eigentümer und Freunde der NEUWOGES,

nur ein Monat ist seit der letzten Ausgabe der Mieterzeitung vergangen. Nun halten Sie wieder ein Exemplar in den Händen und sind vielleicht etwas verwundert darüber. Bei der NEUWOGES hat es in den letzten Wochen und Monaten viele Veränderungen und Neuigkeiten gegeben, so dass wir uns zu dieser Sonderausgabe entschlossen haben, um darüber zu berichten.

Mitte September eröffneten wir in der Innenstadt die Wohnzentrale „Miet's Miet's" – in der letzten Ausgabe konnten wir Ihnen noch keine Fotos von der Eröffnung zeigen. Das möchten wir nun nachholen. Auch im Kundenzentrum in der Heidenstraße hat es Veränderungen gegeben. Wir haben das Foyer und auch die Büros der Kundenbetreuer umgestaltet und möchten Sie daher am **Freitag, den 28. Oktober zum Tag der offenen Tür** einladen. Gleichzeitig ist dies die Auftaktveranstaltung, um Ihnen unser neues Servicekonzept vorzustellen. Das haben wir unter dem Motto „Immer der richtige Ansprechpartner.“ für Sie

überarbeitet. Nähere Informationen können Sie auf den folgenden Seiten nachlesen.

Beginnend mit dem Tag der offenen Tür können Sie unser neues Servicekonzept einen Monat lang in Echtzeit testen: Teilen Sie uns Ihr Anliegen telefonisch oder persönlich mit und bewerten anschließend die Lösung Ihres Problems auf der Antwortkarte, welche dieser Ausgabe beiliegt. Alle Teilnehmer der Zufriedenheitsbefragung nehmen an einer großen Verlosungsaktion teil! Es gibt Preise im Gesamtwert von 4.500 EUR zu gewinnen (siehe Infokasten unten rechts).

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen dieser Ausgabe und freue mich auf Ihren Besuch.

Ihr

Frank Benischke.

### Testen Sie uns mit Ihrem Anliegen.



Bewerten Sie die Lösung Ihres Anliegens und gewinnen eine Reise oder einen von vielen anderen tollen Preisen

NEUWOGES  
Neubrandenburger  
Wohnungsgesellschaft mbH  
www.neuwoges.de

### Und das sind die Preise:

- 1 Reisegutschein IFA-Hotel Binz mit 4 Übernachtungen, Halbpension für 2 Personen
- 1 Reisegutschein Tannhäuser Hotel Rennsteigblick Friedrichroda mit 4 Übernachtungen, Halbpension und Saunanutzung incl. für 2 Personen
- 18 Media-Markt Gutscheine im Wert von je 50 €
- 30 Gutscheine für Dienstleistungen der Diakonie im Wert von je 30 €
- 11 Gutscheine Möbelstadt Rück im Wert von je 30 €
- 13 Aral Tankgutscheine im Wert von je 25 €
- 6 Gutscheine Kinderladen Marienkäfer, Turmstraße im Wert von je 25 €
- 20 Gutscheine für Dienstleistungen der Diakonie im Wert von je 20 €
- 9 Gutscheine für Dienstleistungen der Diakonie im Wert von je 15 €



Seite 2  
**Editorial**

Seite 4-5  
**Interview**

„Ich bin davon überzeugt, dass wir die Kundenzufriedenheit verbessern können.“

Seite 6  
**Innenansichten**

Davon profitieren alle:  
Ein neues Foyer und verbesserter Service.

Seite 7  
**Porträt**

Wenn guter Rat gefragt ist:  
Ihr persönlicher Kundenbetreuer.

Seite 10-11  
**Reportage**

Rund ums Haus ist er der Meister.

Seite 12  
**Porträt**

Wenn die Luft brennt, hilft der  
technische Kundendienst weiter.

Seite 13  
**Wissen**

Was ist eine Havarie?

Seite 14  
**Rückblick**

Mit „Miet's Miet's“ näher dran am Kunden.

Seite 15  
**Information**

Neuer Kontaktbereich auf der Webseite



## IMPRESSUM

**Herausgeber:** NEUWOGES  
Neubrandenburger  
Wohnungsgesellschaft mbH  
Telefon: 0395 4501-450

**Redaktion:**  
Teresa Cave, Grit Litfiel,  
0395 4501-132  
Druck: Druck & Service GmbH  
Flurstr. 3, 17034 Neubrandenburg  
Fotos: NEUWOGES,  
Jörg Hinz, André Fischer



# „Ich bin davon überzeugt, dass wir die Kundenzufriedenheit verbessern können.“

Pal Eichmann ist der neue Abteilungsleiter der Kundenbetreuung und erklärt das neue Service- und Erreichbarkeitskonzept der NEUWOGES.



Pal Eichmann während des Interviews mit Teresa Cave.

**Sie waren seit vielen Jahren als Unternehmensberater tätig. Jetzt sind Sie seit Juli Abteilungsleiter der Kundenbetreuung bei der NEUWOGES. Was hat Sie bewogen sich an dieses Unternehmen zu binden?**

Ich bin selbst Neubrandenburger und kenne die NEUWOGES sehr gut. In der Vergangenheit hatte ich zudem in verschiedenen Projekten in den Bereichen Produktentwicklung, Marketing und Organisationsentwicklung mit dem Unternehmen zu tun. Zuletzt ging es darum, Optimierungspotenziale in der Abteilung Kundenbetreuung, der Erreichbarkeit und im Service für die Kunden zu erarbeiten. Als das Ergebnis vorlag, fragte man mich, ob ich das gute Konzept auch in die Praxis umsetzen könne. Das ist für jeden Berater eine Herausforderung.

**Es hat Sie also gereizt, die Theorie in die Praxis umzusetzen?**

Ja, das ist wie das „eigene Baby“, das man auch gebären möchte. Und es handelt sich im Endeffekt auch um ein längerfristiges Projekt.

**Sie mussten gleich voll loslegen. Sie gestalten und verändern nun die**

**Prozesse, die Sie vorher in einer Untersuchung erarbeitet haben. Wird der Abteilungsleiter Pal Eichmann dem Unternehmensberater Pal Eichmann gerecht?**

Das ist auf jeden Fall mein Anspruch. Ich möchte die Dinge, die ich in der Theorie erarbeitet habe mit Leben füllen und in die Praxis umsetzen. Und ich würde meinem eigenen Anspruch widersprechen, wenn ich als Abteilungsleiter sage, es ist nicht umsetzbar. Ich stehe auch heute zu dem, was ich als Berater erarbeitet habe und bin davon überzeugt, dass es im täglichen Geschäft auch umsetzbar ist. Es bringt für das Unternehmen einen großen Mehrwert: Wir können sowohl die Kundenzufriedenheit als auch Wirtschaftlichkeit verbessern.

**Das Motto des überarbeiteten Servicekonzepts lautet: „Immer der richtige Ansprechpartner.“ Was genau bedeutet das und wo liegen die Vorteile für den NEUWOGES-Mieter?**

In der Vergangenheit war es teilweise noch zu kompliziert, dass die Anliegen der Kunden und Mieter an der richtigen Stelle bei der NEUWOGES gelandet sind. Daran haben wir in den letzten Monaten gearbeitet. Das Motto „Immer der richtige Ansprechpartner.“ ist daher nicht nur ein Werbeslogan sondern auch ein Serviceversprechen. Wir möchten uns zukünftig bemühen, dass der Kunde mit seinem jeweiligen Anliegen sofort beim richtigen Ansprechpartner landet.

**Was heißt das in der Praxis?**

Ein gutes Beispiel ist unser technischer Kundendienst. Hier möchten wir erreichen, dass die Kunden ihre Schadensmeldung direkt dort über-

mitteln. Denn beim technischen Kundendienst erhalten sie sofort einen Termin für die Reparatur.

**Das war bisher nicht so?**

Nein. Das Anliegen wurde oft dem Kundenbetreuer geschildert. Dieser musste einen Auftrag ausfüllen und ihn unserem technischen Kundendienst, der Bau-Regie GmbH, schicken. Die Mitarbeiter dort versuchten anschließend den Mieter telefonisch zu erreichen, um einen Termin zu vereinbaren. Das erforderte oft 3-5 Rückrufversuche und verursachte einen großen Verwaltungsaufwand. In der Sache sind wir aber bis dahin noch keinen Schritt weiter gekommen. Meldet der Mieter den Schaden an seiner Wohnung gleich beim technischen Kundendienst, können 4-5 Tage Bearbeitungszeit gespart werden.

**Was ist noch neu?**

Der Hausmeister ist nun ganztätig telefonisch erreichbar. Wenn er gerade nicht in seinem Büro ist, werden die Anrufe zukünftig auf sein Handy weitergeleitet, so dass keine Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlassen werden muss. Sollte sich der Hausmeister gerade mit zwei Händen voll Werkzeug unter dem Waschbecken eines Mieters befinden, wird er möglicherweise nicht sofort ans Telefon gehen. Aber er wird umgehend zurückrufen. Auch die Erreichbarkeit des Kundenbetreuers wurde verbessert. Er ist nun jeden Tag telefonisch von 8 bis 9 Uhr ausschließlich für seine Kunden da und nicht durch andere Tätigkeiten abgelenkt.

**Die Ansprechpartner für den Mieter sind sein persönlicher Kundenbetreuer, und sein zuständiger Haus-**



**meister sowie die Möglichkeit den technischen Kundendienst telefonisch zu erreichen. Das ist nicht komplett neu. Was ist jetzt besser?**

Besser ist, dass die Kunden nicht mehr auf Anrufbeantworter sprechen und die Mitarbeiter mit vielen Rückrufen versuchen, die Kunden zu erreichen, um nochmal das Problem zu erörtern. Wir versuchen zukünftig sparsamer mit Zetteln und Formularen umzugehen. Nach dem Motto „Immer der richtige Ansprechpartner.“ können unsere Mieter gleich und direkt die richtige Person bzw. Stelle kontaktieren. Wenn unsere Mieter die aufgezeigten Kommunikationswege nutzen, können die entsprechenden Maßnahmen so früher und schneller in die Wege geleitet werden. Wir versprechen uns davon eine schnellere und effizientere Bearbeitung aller Anliegen und damit auch eine höhere Zufriedenheit bei den Kunden.

**Das klingt vielversprechend.**

Ja. Wir wollen außerdem im nächsten Jahr ein Qualitätsmanagement einführen.

**Was genau ist Qualitätsmanagement?**

Damit können wir dann überprüfen, ob die Verbesserungen auch eingetreten sind, die wir uns vorgenommen haben. So können wir auch besser verfolgen, wo wir noch mehr tun können, um die Servicequalität weiter zu verbessern.

**Welche Maßnahmen mussten dafür im Unternehmen durchgeführt werden?**

Wir haben unser IT-System und die Telefonanlage modernisiert. Außerdem wird es ein sogenanntes Ticket-System geben. Das kennen die Mie-

ter sicher schon aus einigen anderen Bereichen des Lebens. Das ist eine Software, mit deren Hilfe alle Vorfälle direkt ins Computersystem aufgenommen werden. Dort der Bearbeitungsstand eines einzelnen Anliegens bzw. Auftrages notiert. Es ist eine Art elektronisches Formular, in dem alle Informationen zusammengetragen werden. Der Kunde bekommt eine Ticketnummer. Und wenn er Rückfragen zu seinem Auftrag hat, kann er diese Nummer nennen und jeder Mitarbeiter kann Auskunft über den Bearbeitungsstand geben. Auch davon versprechen wir uns eine höhere Effizienz in der Kundenbetreuung und Schadensbearbeitung.

**Ein neues Computersystem bedeutet für die Mitarbeiter eine große Umstellung. Wie wurden die Mitarbeiter auf diese Veränderungen vorbereitet?**

Das wichtigste an unserem neuen Erreichbarkeitskonzept sind die Mitarbeiter. Das neue Computersystem funktioniert nur so gut, wie der Mitarbeiter es bedient. Vor allem muss er bereit sein diese Veränderungen mitzutragen. Wir haben unsere Mitarbeiter frühzeitig in die einzelnen Veränderungsvorhaben einbezogen. So sind gemeinsam viele Ideen und Vorschläge erarbeitet worden. Denn der einzelne Mitarbeiter kennt das Tagesgeschäft am besten und weiß, wo Verbesserungsbedarf besteht. Außerdem haben wir in diesem Jahr verschiedene Schulungen durchgeführt.

**Solche großen Veränderungen und neue Prozesse im Unternehmen funktionieren nicht von heute auf morgen. Wie lang wird die Übergangsphase Ihrer Meinung nach sein?**

Ja, das stimmt. Wir werden 3 bis 6 Monate benötigen, bis alles 100%ig läuft. Anfänglich werden wir vor allem beim technischen Übergang ein paar kleine Stolpersteine aus dem Weg räumen müssen. Das Qualitätsmanagement muss natürlich über einen bestimmten Zeitraum laufen, bis die Ergebnisse messbar werden. Hier gehen wir von 1-2 Jahren aus, bis wir die Effekte auch tatsächlich nachweisen können.

**Was wünschen Sie sich für 2012?**

Dass alle Systeme vor dem Sommer richtig laufen, dass sich die Mitarbeiter in der Tiefe so auskennen, dass Sie ihre Arbeit gut erledigen können. Und dass wir alle gesund und munter sind.

**Vielen Dank für das Gespräch.**

**Pal Eichmann**

- 43 Jahre alt, 2 Kinder, wohnt in Neubrandenburg
- BWL-Studium an der School of Management and Innovation, Steinbeis-Hochschule Berlin
- seit 10 Jahren als Berater im Immobilienmanagement für den Öffentlichen Bereich und in der Wohnungswirtschaft tätig
- Tätigkeit als Interim Manager in nationalen und internationalen Unternehmen (Schwerpunkte: Organisationsentwicklung, Geschäftsentwicklung, Vertrieb und Marketing)
- seit Juli Abteilungsleiter Kundenbetreuung, verantwortlich für das operative Geschäft im Eigenbestand der NEUWOGES
- Hobbys: Segeln, Fotografie, Wintersport, Fahrrad fahren, Camping



## Davon profitieren alle: Ein neues Foyer und verbesserter Service.

Wir haben in den letzten Wochen im Kundenzentrum in der Heidenstraße einige Umbauarbeiten durchgeführt und neu gestaltet. In diesem Zusammenhang hat es nicht nur optische Veränderungen gegeben. Um für unsere Mitarbeiter ein noch besseres Arbeiten zu ermöglichen, auch die Arbeitsprozesse wurden überdacht und den Kundenbedürfnissen angepasst. Auch unsere Mieter profitieren davon. In Zukunft können viele Anliegen bereits am Empfang des Kundenzentrums bearbeitet werden, ohne dass ein Termin bei einem Kundenbetreuer nötig ist.

Davon profitieren alle: Für die Mieter verkürzt sich die Wartezeit. Die Kundenbetreuer werden entlastet und können während ihrer Sprechzeiten noch besser auf den einzelnen Mieter eingehen. Diese und weitere Anliegen werden zukünftig von den Mitarbeitern am Empfang aufgenommen und erledigt:

- Entgegennahme von Miet- und Pachteinzahlungen
- Auszahlungen von Guthaben auf das Mietkonto
- Verkauf von Schlüsseln
- Löschung und Vergabe von Beratungs- und Besichtigungsterminen
- Entgegennahme von Wohnberechtigungsscheinen und anderen Mietbescheinigungen
- Informationen zum Mietkonto und zur erfolgten Betriebskostenabrechnung
- Änderung der Bankverbindung
- Entgegennahme einer schriftlichen Kündigung

Kann das Anliegen nicht sofort geklärt werden, wird der Vorgang, alle dazugehörigen Informationen und der Bearbeitungsstand an den persönlichen Kundenbetreuer weitergeleitet.

### Tag der offenen Tür im Kundenzentrum in der Heidenstraße

Unter dem Motto: „Testen Sie uns mit Ihrem Anliegen.“ laden wir alle Mieter recht herzlich

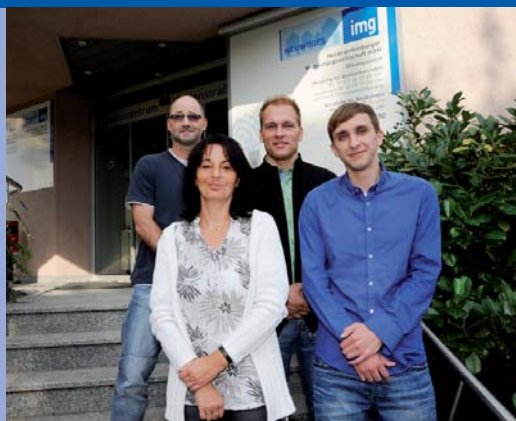
am 28.10. in das umgestaltete Foyer in der Heidenstraße ein. Wir bieten den Mietern die Möglichkeit in der Zeit von **8-17 Uhr** unser neues Servicekonzept in Echtzeit zu testen. Für Kinder, die auf ihre Eltern warten, gibt es eine Bastelstraße. Anschließend können die Mieter die Lösung ihres Anliegens bewerten und haben **die Chance eine Reise oder einen von vielen anderen attraktiven Preisen zu gewinnen.** (siehe auch beigelegte Antwortpostkarte)



### HÄUFIGE FRAGEN VON MIETERN

#### Wo bekomme ich einen neuen Haustürschlüssel?

Wenn Ihr Schlüssel die Aufschrift „System DOM“ trägt, können Sie ihn bei uns in der Heidenstraße 6 käuflich erwerben. Andere Schlüssel können Sie bei einem Schlüsseldienst nachfertigen lassen.



von links nach rechts:  
unsere Mitarbeiter am Empfang,  
die Kundenbetreuer des Teams  
Süd/Ost und City/Nord,  
das Team Zentrale Dienste  
und die Mitarbeiter des Vertriebs

## Wenn guter Rat gefragt ist: Ihr persönlicher Kundenbetreuer.

Zum Tag der offenen Tür am 28.10. können die Mieter aber nicht nur unsere Empfangsmitarbeiter auf Herz und Nieren prüfen. Es besteht außerdem die Möglichkeit zu Gesprächen mit den persönlichen Kundenbetreuern. An diesem Tag können die Besucher im Kundenzentrum in der Heidenstraße ein Anliegen mit ihrem persönlichen Kundenbetreuer besprechen und das Gespräch anschließend auf der „Antwortpostkarte“ bewerten. Jeder Teilnehmer dieser Zufriedenheitsbefragung nimmt an einer Verlosung teil: Es gibt u. a. eine Reise nach Binz zu gewinnen und viele andere tolle Preise.

Der persönliche Kundenbetreuer ist immer dann der richtige Ansprechpartner, wenn Mieter z.B. Genehmigungen für das Verlegen von Fußboden, Küchenumbauten oder Beratungen zu Dienstleistungen und Produkten benötigen. Auch wenn es um Zahlungsmodalitäten und Ratenzahlungen geht, kann der Kundenbetreuer weiterhelfen. Er hilft und berät die Mieter bei folgenden Anliegen:

- alle Änderungen zum Mietvertrag
- Nachträge und Genehmigungen
- Erläuterungen zu Betriebskostenabrechnungen
- Erläuterungen zu Mietveränderungen
- Klärung von Zahlungsmodalitäten
- Fragen zu Wohnungsabnahmen
- Nachbarschaftskonflikte
- Beratung zu Dienstleistungen und Produkten

### Gutes Miteinander ist alles.

Zu jedem Kundenbetreuer gehört auch ein Sozialberater, beide arbeiten als „Partner“ optimal zusammen. Der Sozialarbeiter kann z.B. bei schwierigen Nachbarschaftskonflikten hinzugezogen werden. Er ist außerdem der zentrale Ansprechpartner für alle sozialen Institutionen der Stadt und ist zu den gleichen Sprechzeiten wie der Kundenbetreuer zu erreichen. Die Sozialarbeiter der NEUWOGES betreuen auch Mieter, bei denen z.B. Zahlungsunregelmäßigkeiten vorliegen, welche mit dem Jobcenter oder dem Sozialamt besprochen werden müssen. Im Bedarfsfall werden die Betroffenen zu Terminen bei Behörden und sozialen Institutionen begleitet oder auch bei der Antragstellung von

Sozialleistungen unterstützt. Zu den weiteren Aufgaben des Sozialberaters gehören u.a. die Beratung und Betreuung von Mietschuldnern. Hierzu erfolgt eine enge Zusammenarbeit mit Schuldnerberatungsstellen und anderen sozialen Hilfesystemen. Senioren mit Pflegestufe und Mieter mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen können ebenfalls mit Unterstützung rechnen, wenn es z.B. um die Verhandlung zur Kostenübernahme mit Pflegekassen, Unfallkassen, Berufsgenossenschaften oder dem Sozialamt geht. Hier noch einmal Aufgabenquerschnitt des Sozialarbeiters:

- Konfliktmoderation bei besonders schwierigen Nachbarschaftskonflikten
- Betreuung von Transferleistungsempfängern in besonderen Problemlagen
- Umsetzung des NEUWOGES-Seniorenkonzepts
- Forderungsmanagement unter sozialen Gesichtspunkten

Der persönliche Kundenbetreuer und der Sozialarbeiter arbeiten Hand in Hand. So können alle Angelegenheiten auf dem einfachsten und schnellsten Weg geklärt werden.

#### Muss ich einen Antrag stellen, wenn mein/e Partner/in in den Mietvertrag aufgenommen werden soll ?

Reichen Sie Ihr Anliegen schriftlich ein oder kommen Sie zu unseren Sprechzeiten ins Kundenzentrum. Wir benötigen die bisherige Anschrift Ihres Partners. Nach Prüfung erhalten Sie einen Nachtrag zum Mietvertrag, den alle Vertragspartner unterschreiben.

#### Kann ich mein Mietverhältnis allein fortsetzen, wenn mein Partner/in aus der Wohnung ausgezogen ist?

Wenden Sie sich direkt an Ihren persönlichen Kundenbetreuer. Es ist ein Nachtrag zum Mietvertrag erforderlich. Die sogenannte Entlassungserklärung muss von beiden Vertragspartnern unterschrieben werden.

#### Aus gesundheitlichen Gründen kann ich meine Badewanne nicht mehr nutzen und möchte gern eine Dusche einbauen lassen.

**Wie kann das realisiert werden?**  
Vereinbaren Sie einen Termin mit Ihrem persönlichen Kundenbetreuer. Wir kommen auch gern zu Ihnen nach Hause. Gemeinsam finden wir die beste Lösung für Sie.

#### Wie kann ich mein Mietverhältnis allein fortsetzen, wenn mein/e Partner/in verstorben ist ?

Ihr Kundenbetreuer benötigt eine Kopie der Sterbeurkunde und nimmt die Änderung im Mietvertrag vor.



# Immer der richtige Ansprechpartner.

Wir sind von Montag bis Freitag  
von 8 bis 17 Uhr für Sie da.

Telefon: 0395 450 1 450





## Rund ums Haus ist er der Meister.

An dieser Stelle möchten wir die vielseitigen Aufgaben eines Hausmeisters vorstellen. Dazu durften wir einen Tag lang den Hausmeister Ivica Ledder bei seiner Arbeit im Quartier begleiten.

Morgens um halb acht sind wir mit Herrn Ledder in seinem Büro in der Butteltstraße 15 verabredet. Wir sind noch etwas müde aber pünktlich. Herr Ledder macht hingegen den Eindruck, als wäre er bereits vor zwei Stunden gekommen. Er ist schon voll im Arbeitsmodus. Nach einer kurzen Begrüßung machen wir uns auf zu einem ersten Rundgang durch sein „Revier“ – die 44 Aufgänge des Katharinviertels.

In der ersten halben Stunde leerte Herr Ledder bisher die Hausmeisterbriefkästen.\* Nebenbei kümmert er sich gleich um klemmende Haustürschlösser oder schmutzige Briefkästen. Dafür hat er allerlei kleine Fläschchen gefüllt mit nützlichen Flüssigkeiten in den Taschen seiner blauen Latzhose. Außerdem kontrolliert Herr Ledder die Parkplätze und wirft einen prüfenden Blick auf die Müllplätze - ob sie sauber sind oder Sperrmüll entsorgt werden muss. Leider kommt es immer wieder vor, dass Mieter ihren Sperrmüll zwar auf dem Müllplatz abstellen, aber vergessen ihn anzumelden. Also müssen sich die Hausmeister darum kümmern, dass der Sperrmüll abgeholt wird. Noch ärgerlicher ist es, wenn dieser in den Kelleraufgängen abgestellt wird. Das ist sogar gefährlich, denn alte Möbel und Kartons können bei Feuer als Brandbeschleuniger wirken. Während wir von Aufgang zu Aufgang gehen, erzählt Herr Ledder uns, dass er bereits seit 2006 Haus-



meister für die NEUWOGES ist. Hier in seinem Gebiet kennt er die Mieter und umgekehrt. Es wird freundlich begrüßt, hier und da ein paar Worte gewechselt oder gleich ein Anliegen geäußert.

Während unseres Rundgangs hat in der Zwischenzeit eine Mieterin eine Nachricht im Hausmeisterbüro hinterlassen. Bei ihr ist es aufgrund eines undichten WCs feucht im Bad. Zurück im Büro meldet Herr Ledder den Vorfall dem technischen Kundendienst der Bau-Regie GmbH und löst gleich einen Auftrag aus. In diesem Fall kann schnell Abhilfe geschafft werden. Nur eine gute Stunde später teilt der beauftragte Handwerker telefonisch mit, dass das Problem gelöst werden konnte.

Der Hausmeister ist ein Bindeglied zwischen dem Mieter und allen Bereichen des Unternehmens. Bis zum Mittag klingelt das Handy von Herrn Ledder oder sein Telefon im Büro mehrmals in der Stunde, weil ein Kundenbetreuer Fragen hat, weil der technische Kundendienst etwas ab-

stimmen möchte oder weil ein Mieter ein Anliegen loswerden möchte. Herr Ledder vermittelt, koordiniert und informiert. Daneben hat er noch viele andere Dinge im Kopf: z.B. eine Mülltonne, die sich nicht öffnen lässt und sich deshalb der Müll davor stapelt oder das Klingelschild, das in der Katharinenstraße erneuert werden muss. In der Prillwitzstraße treffen wir den Mitarbeiter einer Schädlingsbekämpfungsfirma.

Gemeinsam mit Herrn Ledder kontrolliert dieser nun die aufgestellten Rattenfallen im Keller.



Beim Aufräumen und Fegen des Müllplatzes in der gleichen Straße kommt eine Mieterin mit der Bitte im Flur eine Glühlampe auszutauschen. Auch das wird nur wenig später gleich erledigt. Es bleibt kaum Zeit Luft zu holen. Auch das Handy klingelt wieder. Diesmal geht es um den Auftragsstand eines Tapetenwechsels wegen Schimmel in der Bollstraße. Herr Ledder ist im Bilde und gibt bereitwillig Auskunft. Neben Wetterfestigkeit muss man als Hausmeister auch sonst hart im



Nehmen sein. Es gibt Arbeiten, die dem Anknüpfen gegen Windmühlen gleichen. Ein gutes Beispiel dafür ist das viele Laub, das im Herbst fast stündlich neu von den Bäumen fällt. Herr Ledder fegt in der Milarchstraße trotzdem tapfer einen riesigen Berg zusammen und bestellt umgehend die Firma zur Laubabholung. Die Rasenflächen im Wohnumfeld und an den Hausaufgängen werden von einer Grünlandfirma gepflegt, erzählt er. Für die Müllplätze, Straßenkanten und „Parktaschen“ sind die Hausmeister zuständig.

Zusätzlich zu seinen täglichen Aufgaben in der normalen Arbeitswoche hat jeder Hausmeister etwa zwei Mal



im Jahr Bereitschaftsdienst. Wenn z.B. ein Mieter dem technischen Kundendienst einen Havariefall meldet, wird der Hausmeister im Bereitschaftsdienst verständigt, damit er sich ein erstes Bild machen und ggfs. erste Maßnahmen ergreifen

kann. Er kennt sich vor Ort am besten aus.

Nach der Mittagspause treffen wir uns wieder im Hausmeisterbüro, um von dort aus zur Leerwohnungskontrolle aufzubrechen. Wir haben Glück. Heute sind es nur fünf Wohnungen. Aber fast alle befinden sich in den oberen Stockwerken. Langer Atem ist gefragt. In den leerstehenden Wohnungen überprüft Herr Ledder, ob das Wasser abgestellt ist oder vielleicht irgendwo eine Heizung tropft. Die WC-Becken und alle Abflussrohre in leeren Wohnungen müssen regelmäßig mit Wasser befüllt werden. Besonders im Sommer verdunstet es schnell. Schlechte Gerüche bahnen sich dann den Weg durch die trockenen Leitungen. Konzentriert und akribisch arbeitet Herr Ledder seine Aufgabenliste in den leeren Wohnungen ab, lüftet die Zimmer und schaut nach, ob irgendwo Reparaturen durchzuführen sind.

Anschließend geht es nach einem kurzen Abstecher zurück ins Büro zu einer Mieterin, die gerade erst ihre neue Wohnung in der Milarchstraße bezogen hat. Die junge Mutter ist sehr zufrieden mit der Größe und Aufteilung der Zimmer. Sie erzählt uns, dass sie vorher für weniger Quadratmeter fast die gleiche Miete gezahlt hat. Bei der Wohnungsübergabe wurden einige kleine Mängel



festgestellt, die Herr Ledder nun dank seiner vielen Erfahrung schnell beseitigen kann. Er setzt einen neuen Lüfter in Küche und Bad ein, tauscht das Kombiventil für den Waschmaschinenanschluss aus und erneuert noch den Brausekopf und -schlauch im Bad.

Während wir nun bereits in Feierabendstimmung sind, wartet auf Herrn Ledder noch die Hausmeistersprechstunde, die immer Dienstags und Donnerstags stattfindet. Wir waren an diesem Tag viel an der frischen Luft unterwegs und sind nun doch etwas erschöpft. Herr Ledder hingegen sieht sehr munter aus und verabschiedet uns lächelnd, bevor er zur Sprechstunde in seinem Büro verschwindet.

Fotos: André Fischer



Unsere Männer für (fast) alle Fälle:  
Hausmeister-Team City/Nord (links)  
Hausmeister-Team Süd/Ost (rechts)



## Wenn die Luft brennt, hilft der technische Kundendienst weiter.

Diesen Fall kennen viele Mieter: es gibt einen Schaden in der Wohnung, der repariert werden muss. Was nun? Hier hilft der technische Kundendienst der NEUWOGES, d.h. die Bau-Regie GmbH. Der schnellste und einfachste Weg einen Schaden zu melden, ist der Griff zum Telefon.

Dies ist wochentags in der Zeit von 8 bis 17 Uhr telefonisch unter 450 1 450 möglich.

Eine Havarie *(siehe Infokasten S. 13)* kann unter dieser Nummer rund um die Uhr gemeldet werden. Die freundlichen Mitarbeiter am „heißen Draht“ erfassen nun das Anliegen, beauftragen die Handwerker für die Reparatur und organisieren die Terminvereinbarung. Bei Havarien wird die Reparatur schnellstmöglich nach Dringlichkeit innerhalb von 24 Stunden ausgeführt. Alle anderen gängigen Reparaturen werden innerhalb von

zehn Arbeitstagen erledigt.

Der technische Kundendienst ist aber nicht nur der freundliche Mitarbeiter am Telefon. Er kann noch viel mehr und hilft auch in anderen Angelegenheiten weiter. Zu den Aufgabengebieten gehören auch technische Beratungen wie z.B. Schadensbegutachtungen baulicher Mängel wie Schimmel, Durchfeuchtungen oder Versicherungsschäden. Außerdem ist der technische Kundendienst für die komplexe Instandsetzung von Leerwohnungen und die Umsetzung der Leistungen des Senioren- sowie des FamilienWohnens zuständig. Dies beginnt mit einer Besichtigung vor Ort und der Erfassung der Kundenwünsche. Nach der Angebotserstellung erfolgt die Beauftragung der Leistung. Auch Maler- und Fußbodenarbeiten, Tischler-, Sanitär- und Elektroleistungen werden durch die Handwerker des technischen Kundendienstes koordiniert.



### HÄUFIGE FRAGEN VON MIETERN

#### Warum soll ich möglichst den technischen Kundendienst anrufen, um eine Schadensmeldung aufzugeben?

Dieser kann sofort einen verbindlichen Termin für die Schadensbeseitigung mit Ihnen vereinbaren. Dies erspart lange Kommunikationswege und Rückfragen. Außerdem kann mit Ihrer Hilfe das Schadensbild besser eingegrenzt werden. Die Handwerker erhalten so alle wichtigen Informationen für die Reparatur und können sich besser auf die Erledigung des Auftrages vorbereiten. Im Ergebnis profitieren alle davon.

#### Kann ich auch bei meinem Hausmeister einen Schaden melden?

Mit unserem Serviceversprechen wollen wir die Wege für Sie vereinfachen. Um Ihnen möglichst schnell helfen zu können, rufen Sie bitte immer zuerst den technischen Kundendienst an. Natürlich dürfen Sie aber auch Ihren Hausmeister ansprechen. Leistungen, die er nicht selbst erbringen kann, meldet er in Ihrem Beisein dem technischen Kundendienst.

#### Kann ich den technischen Kundendienst außerhalb der Servicezeiten erreichen und mein Problem melden?

Wenn es sich bei Ihrem Problem um eine Havarie handelt, sind wir 24 Stunden für

Sie erreichbar. Für alle anderen Anliegen nutzen Sie jedoch bitte die Servicezeiten.

#### Kann ich eine Leistung, die keine Havarie darstellt, sofort ausführen lassen?

Falls die Handwerker in Bereitschaft keine Havarien beseitigen müssen, kann Ihr Auftrag kurzfristig erledigt werden. Die Eileinsatzpauschale (10 EUR) müssen Sie allerdings vor Verrichtung der Arbeiten direkt beim Handwerker bezahlen. Sie erhalten hierfür eine Quittung.

#### Ich wohne in einer von der NEUWOGES verwalteten Eigentumswohnung. An wen wende ich mich mit einer Schadensmeldung?

Bitte rufen auch Sie den technischen

Kundendienst an. Wenn es sich um eine Havarie handelt, können wir Ihnen meist sofort helfen. Alle anderen Schadensmeldungen müssen erst an den Eigentümer oder Verwalter weitergeleitet werden. Die Reparatur kann erst nach dessen Freigabe erfolgen.

### **Ich habe einen Schaden in meiner Wohnung selbst verursacht. Wie verhalte ich mich?**

Da Sie auch einen selbst verursachten Schaden anzeigen müssen, rufen Sie bitte den technischen Kundendienst an. Wir nehmen den Schaden auf und besprechen mit Ihnen alles Weitere. Falls nur autorisierte Handwerker den Schaden beheben dürfen, wird ein entsprechender Auftrag ausgelöst. Die Kosten für die Reparatur werden durch die NEUWOGES an Sie weiterberechnet. Bitte informieren Sie deshalb rechtzeitig Ihre Haftpflichtversicherung über die zu erwartende Schadensersatzforderung. Über die voraussichtlichen Kosten informieren wir Sie gern.

### **Was muss ich tun, wenn ich den vereinbarten Termin nicht einhalten kann?**

Bitte rufen Sie uns an und vereinbaren

einen neuen Termin. Dies sollte so früh wie möglich erfolgen, um die Planung zu erleichtern. Sie können aber auch eine Person Ihres Vertrauens bitten, den Termin für Sie wahrzunehmen.

### **Wo melde ich Mängel an meinem Fernsehempfang?**

Als direkter Vertragspartner der neumedianet GmbH melden Sie Mängel bitte direkt bei Ihrem Vertragspartner unter der Telefonnummer (0395) 3500-999. Wenn die Mängel allerdings im Zusammenhang mit Bauarbeiten in Ihrer Wohnung oder in Ihrem Wohnhaus auftreten, wenden Sie sich bitte an uns.

### **Ich habe Probleme mit meinem Telefonanschluss. Wer ist zuständig?**

Wenden Sie sich bitte direkt an Ihren Telefonanbieter. Sollte das nicht die Deutsche Telekom sein, geben Sie Ihrem Anbieter bitte den Hinweis, dass das Telefonkabel bis in Ihre Wohnung hinein der Telekom gehört. Dies ist eine Besonderheit in den neuen Bundesländern, die nicht jeder Mitarbeiter anderer Telefongesellschaften kennt.

### **Wen informiere ich, wenn meine Wohnung nicht warm wird?**

Bitte rufen Sie immer zuerst den technischen Kundendienst an. Wir informieren Sie über bereits bekannte Heizungsprobleme, die nicht nur Ihre Wohnung betreffen, oder werden mit Ihnen gemeinsam die Ursache erforschen. Beantworten Sie dazu möglichst präzise die Fragen unserer Mitarbeiter. Ggf. werden Sie gebeten Einstellungen an den Heizkörpern vorzunehmen, die auf den ersten Blick vielleicht ungewöhnlich erscheinen. Dies erspart Ihnen und uns jedoch vielleicht die Anfahrt eines Handwerkers.

### **An wen wende ich mich, wenn ich mich aus der Wohnung ausgeschlossen habe?**

Rufen Sie bitte auch in diesem Fall den technischen Kundendienst an. Wir nennen Ihnen Rufnummern autorisierter Schlüsseldienste, die Ihnen gern behilflich sind. Auf Wunsch erhalten Sie die Rufnummern auch per SMS. Bitte haben Sie dafür Verständnis, dass wir diese Leistungen nicht für Sie beauftragen oder koordinieren können.

## **Was ist eine Havarie?**

Eine Havarie ist ein plötzliches und unerwartetes Ereignis, bei dem Menschen und Sachwerte in Gefahr geraten sind oder können. Die Hauptaufgabe des Havarie- und Notdienstes besteht in der Gefahrenbeseitigung sowie der Schadensbegrenzung bei größeren Notfällen. Dabei richtet sich die Reihenfolge nach dem Schadensumfang und den möglichen Sofortmaßnahmen. Gas-havarien besitzen höchste Priorität bzw. alle Notfälle, bei denen insbesondere Menschen in Gefahr sind. Unsere Mitarbeiter prüfen sehr genau, ob ein dramatisch geschilderter Schaden auch ein oder zwei Tage später behoben werden kann. Im Zweifel kommt der Handwerker trotzdem. Allerdings müssen die Kosten für unnötige Eileinsätze vom Mieter übernommen werden. Der Bereitschaftsdienst kann in Anspruch genommen werden, wenn folgende Störungen auftreten:

### **Elektrik**

- Ausfall der Hausbeleuchtung oder der Klingelanlage
- gesamte Wohnung ohne Spannung (Sicherungen sind jedoch in Ordnung)
- Abzweigdosen, Lichtschalter, Steckdosen schmoren (Rauchentwicklung und Geruchsbelästigung)

### **Heizung, Wasser, Abwasser**

- Rohrbrüche in den Versorgungsleitungen
- Rohrsystem der Heizung oder Heizkörper undicht, mit starkem Wasseraustritt
- Ausfall der gesamten Heizungsanlage (nicht bei Ausfall einzelner Heizkörper!) bzw. der gesamten Warmwasserbereitung
- Gasgeruch
- Verstopfung im Abwassersystem des Hauses (nicht in der Wohnung!)

### **Sicherheit**

- Schäden am Gebäude (Fenster, Türen, Dächer) in Folge von Naturereignissen oder äußerer Gewalt

### **NICHT zu Havarien gehören:**

- nur teilweise durchwärmte Heizkörper und Geräusche in der Heizungsanlage
- verstopfte Abflüsse innerhalb der Wohnung
- der Ausfall der Sicherung im Stromnetz innerhalb der Wohnung
- Temperatur- oder Druckschwankungen der Wasserversorgung
- defekte Thermostatventile
- tropfende Wasserhähne



## Mit „Miet's Miet's“ näher dran am Kunden

Wie wir bereits in der letzten Ausgabe berichteten, feierte die NEUWOGES am 17. September in der Stargarder Straße 7 die Eröffnung der Wohnzentrale Miet's Miet's, bei der unter anderem der stellvertretende OB Harald Walter und die stellvertretende Stadtpräsidentin Renate Klopsch anwesend waren. Interessierte Besucher konnten die umgebauten und modernen Geschäftsräume besichtigen und bei einem kleinen Imbiss mit den NEUWOGES-Mitarbeitern plaudern. „Wir wollen im wörtlichen Sinn dichter an den Kunden heran, wenn dieser eine Wohnung mieten oder kaufen will. Er soll uns bequemer als in der Heidenstraße erreichen und uns hier im Stadtzentrum auch besser wahrnehmen können“, begründete Geschäftsführer Frank Benischke die Entscheidung. Die Wohnzentrale im einstigen Fotogeschäft steht daher zu den Ladenöffnungszeiten der Innenstadt (wochentags 9.30 bis 19 Uhr und samstags 9.30 bis 16 Uhr) zu Diensten. An der richtigen Adresse bei

„Miet's Miet's“ sind Neukunden und Wohnungssuchende, denen nicht nur entsprechende Angebote unterbreitet werden. Das potentielle Zuhause kann meist unmittelbar nach dem Beratungsgespräch in Augenschein genommen werden. Neben den Wohnungspräsentationen führen die Mitarbeiter der Wohnzentrale auch die Vertragsgespräche, kümmern sich um die Vorbereitung sowie Erstellung des Mietvertrages und übergeben die Wohnungen an ihre neuen Mieter. Nicht nur die kurzen Wege auch die moderne Ausstattung und damit optimalen Arbeitsbedingungen sorgen für Zufriedenheit bei den Kunden und bei den Mitarbeitern.

### Kurz nachgefragt bei Teamleiterin Viola Lange

#### Wie wurde die Wohnzentrale von den Leuten angenommen?

Die Wohnzentrale wird sehr gut angenommen. Wir hatten allein in den ersten beiden Wochen über 200

Kundengespräche, mehr als die Hälfte mit Neukunden. Von 107 Neukunden durften wir gleich ein Wohnungsgesuch aufnehmen, Wohnungsangebote unterbreiten und die Wohnungsbesichtigung vereinbaren.

#### Kommen täglich viele Leute vorbei?

Ja. Durch den zentralen Standort werden wir gut frequentiert.

#### Wie sieht die tägliche Arbeit sonst so aus?

Wir kümmern uns um alle Miet- und Kaufinteressenten – vom Erstkontakt und dem Aufnehmen des Miet- bzw. Kaufwunsches über die Wohnungspräsentation, den Vertragsverhandlungen und der Vertragserstellung bis zur Wohnungsübergabe. Zu unseren Aufgaben gehören die Kundenpflege und die Kundenakquise; Organisation von Aktionen und Veranstaltungen, wie z. B. kürzlich die Facebook-Wohnung oder den Aktionstag in der Hochschule. In Vorbereitung ist eine Afterworkbesichtigung in einem sanierten Haus und vieles mehr.



## Neue Infotafeln in den Häusern und überarbeiteter Kontaktbereich auf der Webseite

Im November werden in allen Häusern neue Infotafeln angebracht. Auf ihnen finden NEUWOGES-Mieter die Kontaktdaten und Sprechzeiten ihres persönlichen Kundenbetreuers, zuständigen Hausmeisters sowie die Telefonnummer, um den technischen Kundendienst für eine Schadenmeldung oder Havarie anrufen zu können. Ganz Neugierige können zusätzlich die Internetseite der NEUWOGES besuchen. Dort gibt es demnächst einen überarbeiteten Kon-

taktbereich. Unter der Adresse [www.neuwoges.de/Ansprechpartner](http://www.neuwoges.de/Ansprechpartner) können NEUWOGES-Mieter den Stadtteil anklicken, in dem sie wohnen. Danach kann aus einer Liste die entsprechende Straße ausgewählt werden. Im Ergebnis werden anschließend die Kontaktdaten und Sprechzeiten des persönlichen Kundenbetreuers und zuständigen Hausmeisters angezeigt. Gerade für Neumieter ist dies ein praktischer Service.

The screenshot shows the 'Ansprechpartner' page on the NEUWOGES website. At the top, there are navigation tabs for 'Wohnen', 'Gewerbe', 'Garagen, Gärten & Liegeplätze', and 'Verwaltung'. Below these, there's a search bar and a list of housing types: 'JungenWohnen', 'Eingles&PaarWohnen', 'FamilienWohnen', 'SeniorenWohnen', and 'Wohnen auf Zeit'. A map of the 'Innenstadt-Ring' area is shown with a blue highlight. Below the map, there are two columns of contact information:

- Ihre persönliche Kundenbetreuung:**
  - Stephan Seiwel
  - Telefon: 0395 450 204
  - Fax: 0395 450 205
  - Mail: stephan.seiwel@neuwoges.de
  - Sie erreichen uns von Montag bis Freitag zwischen 8 und 17 Uhr
- Ihr zuständiger Hausmeister:**
  - Angel Post
  - Telefonnummer: 0395 5467957
  - Sie erreichen uns von Montag bis Freitag zwischen 8 und 17 Uhr

At the bottom, it says: 'Sie Erreichen uns auch über unser Service-Telefon: 0395 - 450 1 450'.



### Fan werden lohnt sich!

Demnächst:  
Rechne aus,  
wieviel Wohnung  
du für dein Geld  
bekommst.



Neubrandenburger  
Wohnungsgesellschaft mbH

[www.neuwoges.de](http://www.neuwoges.de)

[www.facebook.com/neuwoges.img](http://www.facebook.com/neuwoges.img)



Like



## Unsere Männer für (fast) alle Fälle.

Wir haben für Sie ein Ohr: telefonisch von Mo - Fr 8 - 17 Uhr.  
Oder nutzen Sie die persönliche Sprechstunde im Hausmeisterbüro in Ihrer Nähe:  
Di 11 - 12 Uhr und Do 17 - 18 Uhr.