

Ein freundliches Hallo in die Runde, vom 24.08.2021

wie sicher bereits aus der Presse entnommen, werden unabhängig der geplatzten Fusion von Deutsche Wohnen und Vonovia (und einem letzten Versuch) 20.000 Wohnungen an das Land Berlin (3 LWU's) verkauft. Auch die HOWOGE wird davon ein Paket kaufen (müssen). Das wirft selbstverständlich einige Fragen auf.

Eine der wichtigsten Anliegen ist die personelle und organisatorische Betreuung neuer Zukäufe mit der aktuellen Struktur der HOWOGE ohne die Bestände spürbar zu vernachlässigen.

Wir haben aus diesem Grund Herrn Schiller am 23.09.21 zu einem Gespräch gebeten. Da wir uns dabei schon nach dem Kalender von Herrn Schiller richten müssen, findet der Termin zwar nach der Aufsichtsratssitzung statt, aber vor der endgültigen Veröffentlichung, so dass wir bedauerlicherweise diesmal auf eine Teilnahme von einem Mitglied aus euren Reihen verzichten müssen. Als MR-Mitglieder sind wir gesondert zur Verschwiegenheit verpflichtet, möchten jedoch dass unser gemeinsamer Standpunkt bei der Gestaltung berücksichtigt wird. Wir haben in den letzten Monaten verstärkt festgestellt, dass es beim Service und der Bestandspflege Probleme gibt bzw. Verbesserungsbedarf besteht. Zum einen mag die Wahrnehmung dem Umstand geschuldet sein, dass durch Corona mehr Mieter digital unterwegs sind und dabei auch unsere Adresse finden, zum anderen wurden uns von Christian und Ralf ähnliche Beobachtungen bestätigt.

Wir möchten gern folgendes von euch wissen:

1) Treten in eurer Wahrnehmung verstärkt Defizite

a) bei der Erreichbarkeit der Kundenzentren und Reparaturhotlines auf

b) bei der qualitativen und umfassenden Erledigung von Reparaturen als auch bei der zeitlichen Behebung auf

c) grundsätzlich bei der Bearbeitung durch die Kundenzentren auf, weil zum Beispiel das Personal überfordert ist (Personalmangel, nicht ordentlich eingearbeitet etc.)

2) Bitte ein paar Beispiele (natürlich nicht mit Namen von Mitarbeitern oder Mietern)

Es soll nicht darum gehen, Kundenzentren oder Mitarbeiter vorzuführen sondern die Geschäftsführung zu sensibilisieren, dass hier aus unserer Sicht Handlungsbedarf

besteht. Die KuZ-LeiterInnen werden das auf ihren Wegen auch tun, aber natürlich auch aus ihrer Brille - wir haben da doch etwas mehr den Mieter im Fokus.

Gerne nehmen wir Anregungen und Hinweise von euch mit auf und werden die in dem Gespräch mit anbringen.

Damit wir ein wenig Luft haben, eure Antworten für das Gespräch aufzubereiten, wäre so toll, wenn uns diese bis zum 17.09.21 zusendet.

Über das Gesprächsergebnis werden wir euch selbstverständlich informieren. In welcher Form werden wir mit euch gemeinsam, den Anforderungen der Infektionsvorsorge entsprechend, entscheiden. Vielleicht klappt ja ein Treffen in der Wohnungsmacherei.

Mit freundlichen Grüßen

Holger und Babett