

Mieterrat	MBR Buch	MBR FAS	MBR WA	
-----------	----------	---------	--------	--

<p>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 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.</p> <p>Wir möchten gern</p>		<p>Es ist nicht alles und alles</p>		
--	--	-------------------------------------	--	--

Mieterrat	MBR Buch	MBR FAS	MBR WA	
<p>folgendes von euch wissen:</p> <p>Treten in eurer Wahrnehmung verstärkt Defizite bei der Erreichbarkeit der Kundenzentren und Reparaturhotlines auf.</p> <p>Bei der qualitativen und umfassenden Erledigung von Reparaturen als auch bei der zeitlichen Behebung</p>	<p>Zu berücksichtigen ist dabei, dass seit längerem nur eine eingeschränkte Kommunikation möglich.</p> <p>Weder in der Erreichbarkeit des Kundenzentrums sowie der Reparaturhotline, noch bei der Erledigung von Reparaturen und der zeitlichen (zeitnahen) Behebung von Schäden bzw. Mängeln können wir von <u>verstärkten Defiziten</u> sprechen.</p> <p>was sich derzeit als ein Problem darstellt ist die generelle Missachtung von wiederholter Kritik an der qualifizierten Realisierung von Dienstleistungen durch die vertraglich gebundene</p>	<p>schlecht.</p> <p>Anfragen an das Kundencenter (mündlich oder schriftlich) werden teilweise gar nicht oder nach längerer Zeit beantwortet. Die Mieter kennen teilweise Ihre Ansprechpartner (außer Hausmeister nicht).</p> <p>Reparaturen dauern oft zu lange (zum Beispiel Wechsel von Schließenanlagen an den Müllstandplätzen.)</p> <p>Die Umgangsformen (Tonfall) von Mitarbeitern der Fa ALBA läßt teilweise zu</p>	<p>Bei der telefonischen Erreichbarkeit des KuZ und des TK Dienst sehen wir keine Probleme. Bei E-Mails an das KuZ scheint es Probleme zu geben. Einige Mieter teilen uns mit, dass E-Mails nicht ankommen.</p> <p>Erst nach Erhalt der automatischen Empfangsbestätigung, kann der Absender davon ausgehen, dass die E-Mail auch das KuZ erreicht hatte. Dieses Problem trat schon öfters auf. Damals war der Fehlergrund falsche Einstellung eines Servers.</p> <p>Die Bearbeitung von Reparaturen erfolgt für die meisten Fälle in einer angemessenen Frist.</p> <p>Wenn es einmal etwas länger dauert, sollte eine</p>	

Mieterrat	MBR Buch	MBR FAS	MBR WA	
<p>grundsätzlich bei der Bearbeitung durch die Kundenzentren auf, weil zum Beispiel das Personal überfordert ist (Personalmangel, nicht ordentlich eingearbeitet etc.)</p>	<p>Hausreinigungsfirma sowie den Grünpflegebetrieb. Hier wird aus unserer Sicht auch die mehrfach versprochene verstärkte Kontrolle durch die Hausmeister nur partiell sichtbar. In diesem Zusammenhang scheint Handlungsbedarf bei der Geschäftsführung in Bezug auf die Vertragsgestaltung beginnend mit dem Ausschreibungsverfahren zu liegen.</p> <p>Und noch ein anderes Problem. Verstärkt bekommen wir Hinweise auf und Klagen über Defizite im Zusammenleben der Mieter bis hin zu asozialem Verhalten. Hier zeigen sich Auswirkungen einer ungesteuerten mangelhaften sozialen Durchmischung wie wir es bereits aus der Zeit vor den Rekonstruktionen etwa in der Zeit 2010 bis 2013 kennen. Das ist nicht nur uns bekannt sondern auch der</p>	<p>wünschen übrig.</p> <p>Die Info an Mieter bei Ausfall Aufzüge über ähnliches ist mangelhaft.</p> <p>Unsere Hausmeister schaffen kaum Kontrolltätigkeiten in den Häusern durchzuführen. (Sauberkeit und Ordnung)</p> <p>Die HOWOGE schafft es nicht Brauchbare Lösungen zum Problem Sperrmüll anzubieten bzw. Durchzuführen.</p>	<p>Information über den Grund der Verzögerung den Mieter erreichen. In vielen Fällen erfolgt diese Info. Leider nicht immer.</p> <p>Einigen Mitarbeitenden der beauftragten Firmen, sollten bei der Kommunikation mit den Mietenden auf ihre Wortwahl achten.</p> <p>Durch die gestiegene Anzahl der Anfragen, Hinweisen und Beschwerden kommt es bei der Abarbeitung zu Wartezeiten. Diese Hinweise stehen auf der Internetseite und in der per E-Mail versendeten Eingangsbestätigung der HOWOGE.</p> <p>Grundsätzlich erfolgte die Bearbeitung in einem angemessenen Zeitfenster. Bei einigen Anfragen wäre ein „Zwischenbescheid“,</p>	

Mieterrat	MBR Buch	MBR FAS	MBR WA	
	<p>HOWOGE.</p> <p>Wenn Ihr schon von Personalüberforderung spricht, dann sicherlich in diesem Problem- und Spannungsfeld. Wir können uns gut vorstellen, dass Kundenbetreuer hier an ihre Grenzen stoßen. Hier ist die Geschäftsführung gefragt. Da diese Problematik nicht nur die HOWOGE betrifft und eine Lösung im Interesse aller LWU sein dürfte sollte die Politik, sprich der Senat, regulierend eingreifen.</p> <p>Die Bewertung des Personals ist ein schwieriges Feld, da das von viele individuellen Faktoren und subjektiven Wahrnehmungen abhängig ist. Ohne tiefere Einblicke in die Qualifikation der einzelnen Mitarbeiter, quasi als Außenstehende, ist es nicht möglich einzuschätzen, ob das Personal überfordert</p>		<p>nach 10 Werktagen, doch hilfreich, um Verständnis beim Mietenden/Anfragenden zu erreichen.</p> <p>Wie MBR Buch</p>	

Mieterrat	MBR Buch	MBR FAS	MBR WA	
-----------	----------	---------	--------	--

	oder gar "nicht ordentlich eingearbeitet" ist. Was wissen wir schon über Einarbeitungsprozesse und -Maßnahmen sowie Qualifizierungspläne für die Mitarbeiter bei der HOWOGE.			
--	--	--	--	--