

03

WOHNUNGS- VERWALTUNG

So trocken und technisch der Begriff Wohnungsverwaltung klingen mag, so wenig ist er es in der praktischen Umsetzung. Denn in jeder Wohnung, die wir verwalten, wohnen unsere Mitglieder. Und wie in vielen Bereichen des Lebens ist es auch in der Immobilienwirtschaft: Das Produkt allein entscheidet nicht mehr darüber, ob ein Kunde, in unserem Fall das Mitglied, zufrieden ist.

Entscheidend ist, was man nicht sieht: der Service, die Freundlichkeit unserer Mitarbeiter, das nette Wort zur rechten Zeit. Erst, wenn sich unsere Mitglieder aufgehoben, zu Hause und wohl fühlen, haben wir unseren Job gut gemacht. Und für diesen Unterschied ist nicht zuletzt unsere Wohnungsverwaltung zuständig. Heute und erst recht in Zukunft.



Sorgfalt statt Sorgenfalten:

Die regelmäßige Überprüfung der Trinkwasserleitungen ist fester Bestandteil im Arbeitsplan der Hauswarte.

Die eigene Wohnung nimmt einen wesentlichen Stellenwert im Leben der Menschen ein. Sie ist unter anderem unser Rückzugsort und Ort der Sicherheit und Geborgenheit. In Zeiten der Corona-Pandemie mussten wir den persönlichen Kontakt zu unseren Mitgliedern stark einschränken, haben aber mit unserem WEAFon eine Möglichkeit geschaffen, dennoch für unsere Mitglieder da zu sein. Insbesondere Risikogruppen und älteren Menschen konnten wir so eine Möglichkeit geben, der drohenden Isolation entgegenzuwirken.

Unsere Mitglieder können sich auf uns verlassen, wir sind für sie auch und gerade in Krisenzeiten da.

Nach wie vor stehen 17 engagierte Wohnungsverwalter für alle Themen rund ums Wohnen zur Verfügung. Erforderliche Aufträge der Kleinstinstandsetzung können unkompliziert über unsere WEAFhotline eigenständig durch die Mitglieder beauftragt werden. Der Service wird sehr geschätzt, unter anderem, weil mit dem Anruf grundsätzlich eine persönliche Terminvereinbarung verbunden wird. Für die Qualitätskontrolle durch Nachfragen bei den Mitgliedern sowie das reibungslose Funktionieren der Grünlandpflege, der Reinigungsleistungen und auch für die Mitwirkung an der Lösung von Konflikten sind ebenfalls die Wohnungsverwalter verantwortlich. Der Aufgabenkatalog ist damit noch nicht erschöpft. Neben kaufmännischen Themen im Bereich Mieten oder Nebenkostenzahlungen gehören ebenso Zuständigkeiten im technischen Bereich, die sowohl Kontrollen als auch Belange im Zusammenhang mit Instandsetzungen, Reparaturen, Regulierung von Versicherungsschäden oder Modernisierungen einschließen, zum Arbeitsspektrum.

Auch im Jubiläumsjahr unserer Genossenschaft haben wir die Investitionen in unsere Wohnungsbestände und damit in die Zukunft unserer Unternehmensgruppe fortgeführt. Belastungen mit Emissionen lassen sich dabei leider nicht ausschließen, und wir können uns nur immer wieder bei unseren Mitgliedern bedanken, dass die Baumaßnahmen so selbstverständlich ertragen und unterstützt werden. In der Vorbereitungsphase erhalten wir von unseren Mitgliedern regelmäßig Hinweise zu den beabsichtigten Arbeiten, die auch zu Veränderungen im Ablauf oder der Ausführungsart geführt haben. Im Geschäftsjahr 2019 haben wir zur Verbesserung der Kommunikationspolitik neben den allgemeinen Informationsveranstaltungen zusätzlich Halbzeitveranstaltungen eingeführt. Diese wurden rege genutzt, um uns Rückmeldung zu den Arbeiten zu geben. Eine gute Kommunikation bringt eben mehr Verständnis füreinander und kann viele Probleme bereits in der Entstehung vermeiden bzw. mildern. Dieses Thema sehen wir auch weiterhin als eine wesentliche Aufgabe für die Zukunft an.

Servicelevel

Ordnung, Sicherheit und Sauberkeit in unseren Wohnhäusern und Wohngebieten betrachten wir als genossenschaftliche Grundtugenden. Dafür müssen zahlreiche regelmäßige Dienstleistungen, wie Grünlandpflege, Hauswartleistungen, Winterdienst, diverse Wartungsarbeiten, beispielsweise der Aufzüge und Brandschutzanlagen, koordiniert werden.



Hierfür schließen wir mit den darauf spezialisierten Firmen entsprechende Verträge ab. Die Grünlandpflege wird zum größten Teil von unserer Tochterfirma Gimpex durchgeführt. Unsere Erfahrungen zeigen, dass es zur Qualitätssicherung und -verbesserung erforderlich ist, einheitliche Standards festzulegen. Um diese angestrebten Qualitätsstandards auf Dauer zu etablieren, haben wir für uns daher ein Qualitätshandbuch erstellt. Darin ist klar definiert, wie unsere Wohnanlagen aussehen sollen. Gleich auf den ersten Blick soll erkennbar sein, dass es sich um Quartiere der Neuwoba handelt. Vor allem die Eingangsbereiche – sie sind die Visitenkarte des Wohnhauses – sollen gepflegt und ordentlich sein. Das reicht vom Blumenbeet bis hin zur Briefkastenbeschriftung.

Das im Jahr 2016 gestartete Projekt Servicelevel dient diesem Anspruch und ist fest etabliert. Im Rahmen des jährlichen Investitionsplanes steht ein Budget zur Verfügung, mit dem die festgelegten Qualitätsstandards umgesetzt werden.

Elektronisches Schließsystem

Das im Jahr 2018 gestartete Pilotprojekt zur Installation des elektronischen Zugangssystems „Paco“ in den Gemeinschaftsbereichen haben wir



Foto oben:

Teamwork: Unsere Hausverwalter sind die ersten Ansprechpartner für unsere Mitglieder und immer da, wenn man sie braucht.

Foto unten:

Zukunftsmusik: Das Thema Smart Home wird die Neuwoba in den kommenden Jahren verstärkt begleiten, sowohl bei den Neubauten als auch bei der Modernisierung des Bestandes.



ausgeweitet auf weitere Objekte. Den Mitgliedern stehen nunmehr in fünf Wohnhäusern mit insgesamt 284 Wohnungen elektronische Clips zur Verfügung, mit denen sie Zugang zur jeweiligen Hauseingangstür, den Hoftüren sowie den jeweils benutzten Müllplätzen, Abstellräumen und Gemeinschaftskellerbereichen haben. Unsere Mieter schätzen diese hinzugewonnene Sicherheit sehr. Ein weiteres Pilotobjekt, ein Hochhaus mit 100 Wohnungen, wurde gerade mit dem System „kiwi.ki“ ausgestattet. Ziel ist es, Erfahrungen mit beiden Systemen zu sammeln und die Meinung der Mitglieder bei der Entscheidung über die künftig in der Genossenschaft zu etablierende Variante zu berücksichtigen.

Digitale Haustafel

Es ist ein großer personeller Aufwand, herkömmliche Schaukästen ständig mit aktuellen Aushängen strukturiert, attraktiv und informativ zu gestalten. Inzwischen haben wir in drei Wohnhäusern, darunter zwei Hochhäuser, sieben digitale

Haustafeln installiert. Die Inhalte können zentral objektweise eingestellt werden. Interaktionen unserer Mitglieder über die Homepage der Neuwoba sind möglich. Das spart nicht nur Papier, Zeit und Arbeit, die Mitglieder können nun auch schneller und besser informiert werden. Alle wichtigen Informationen wie aktuelle Aushänge und Mitteilungen der Wohnungsverwaltung, Kontaktinformationen und sogar Wettermeldungen sind auf einen Blick verfügbar.

Legionellenbeprobung

Nicht nur die Ordnung und Sauberkeit in den Objekten, sondern auch die Gesundheit unserer Mitglieder sind für die Genossenschaft maßgebend. So wurden im Geschäftsjahr 2019 die alle drei Jahre stattfindenden und gesetzlich vorgeschriebenen Trinkwasseruntersuchungen auf Legionellen planmäßig durchgeführt. Legionellen sind Bakterien, die im Süßwasser vorkommen und sich optimal im Temperaturbereich zwischen 40 und 50 Grad Celsius vermehren, während sie bei einer

Gut informiert: Gerade bei unseren Bauvorhaben ist es wichtig, unsere Mitglieder rechtzeitig über alle wichtigen Aspekte des Vorhabens in Kenntnis zu setzen.

Temperatur von 60 Grad Celsius bereits absterben. Nehmen sie überhand, können sie beim Duschen eingeatmet werden und zu Lungenentzündungen führen. Die Beprobung wurde nach einem mit der Neuwoba abgestimmten Prozessablauf durchgeführt. Im Zuge der Trinkwasseruntersuchung wurden ca. 240 Trinkwassererwärmungsanlagen im Eigenbestand sowie ca. 200 im fremdverwalteten Bestand überprüft. Hierzu wurden pro Anlage drei Proben entnommen. Das Trinkwasser in allen beprobten Trinkwassererwärmungsanlagen entsprach den Vorgaben der Trinkwasserverordnung.

Austausch der Rauchwarnmelder

Die DIN 14676 (Rauchmeldernorm) schreibt vor, dass ein Rauchwarnmelder spätestens 10 Jahre (+ 6 Monate) nach der erstmaligen Inbetriebnahme ausgetauscht werden muss. Somit müssen unsere Rauchwarnmelder im Jahr 2020 ausgetauscht werden. Es handelt sich dabei um ca. 30.000 Stück im Neuwobabestand sowie ca. 10.000 Stück im fremdverwalteten Bestand. Nach intensiven Beratungen und Abwägungen haben wir uns entschieden, eine Vollaussattung der Wohnungen mit Typ A-Rauchwarnmeldern im konventionellen Inspektionsverfahren vorzunehmen. Im ersten Quartal 2019 wurden die finalen Ausschreibungen durchgeführt. Die Neuwoba hat sich im zweiten Quartal 2019 für eine Zusammenarbeit mit der Firma Pyrex entschieden. Pyrex ist ein Unternehmen mit Sitz in Berlin, bestehend aus einem Dienstleister für die Wohnungswirtschaft, einem Hersteller von Qualitätsrauchmeldern und einem Entwickler hochmoderner Software. Im Support, im Vertragsmanagement und in der Service-Hotline wird von Pyrex ausschließlich qualifiziertes eigenes Fachpersonal eingesetzt. Der Vertrag zur „Neuausstattung 2020“ mit der Pyrex GmbH wurde im August 2019 geschlossen.

Wechsel der Software für Verkehrssicherungsbegehungen

Wir haben im Jahr 2019 unsere Verkehrssicherungssoftware gewechselt. Die von uns in den vergangenen Jahren genutzte Software wird seit 2018 nicht mehr durch den Hersteller unterstützt und aktualisiert. Aus diesem Grund haben wir uns entschieden, die in unserem neuen SAP-System eingebettete mobile Verkehrssicherungssoftware zu nutzen. Die zuständigen Mitarbeiter wurden in der mobilen Anwendung geschult und haben 2019 erste Begehungen in die mobile Software eingetragen. Im Jahr 2020 wird die Software final administriert, so dass die Verkehrssicherungspflichten stabil über unsere neue Softwarekomponente abgebildet werden.

Fremdverwaltung

Es ist für uns ein besonderes Zeichen des Vertrauens, wenn Eigentümer uns beauftragen, ihre Immobilien für sie zu verwalten und sich langfristige Vertragsverhältnisse ergeben. Seit knapp 30 Jahren kümmern wir uns in verschiedenen Varianten um das Eigentum Dritter und sind darüber hinaus für die Geschäftsbesorgung von vier Wohnungsunternehmen tätig. Unter den zurzeit 4.387 betreuten Wohn- und Gewerbeeinheiten befinden sich insgesamt 1.710 Wohnungen und 41 Gewerbeeinheiten in 89 Eigentümergemeinschaften. 2019 konnten wir diesen Bereich personell verstärken und so noch besseren Service in der Wohnungseigentumsverwaltung gewährleisten. Der jährliche Beiratstag fand in einem besonderen Rahmen anlässlich des 65. Geburtstages der Neuwoba statt. Die Verwaltungsbeiräte empfanden die Festveranstaltung in der Konzertkirche als sehr gelungen.