

Presse-Information

Wohnbau feiert zwei Jahre Kundencenter Neue Maßnahmen sollen Erreichbarkeit erhöhen

Anliegen der Mieterschaft können schneller geklärt werden / bisher über 24.000 Besucher:innen im Kundencenter empfangen / digitale Möglichkeiten / Entlastung der Mitarbeiter:innen

Gießen, den 16. Mai 2024. Die Wohnbau Gießen GmbH feiert das zweijährige Bestehen ihres Kundencenters. Seit der Eröffnung wurden bereits rund 24.000 Besucher:innen empfangen und die Erreichbarkeit für die Mieterschaft somit deutlich verbessert. Um weiter daran zu arbeiten, schafft die Wohnbau ständig neue Möglichkeiten und verändert Prozesse.

Rückblick: Die Wohnbau steckt mitten in tiefgreifenden Veränderungsprozessen seit dem Geschäftsführerwechsel 2020. Die Geschäftsführerin Dorothee Haberland schafft es, das Tochterunternehmen, die Wohnbau Immobilienservice GmbH (WIS), zu reorganisieren und zum ersten Mal wieder schwarze Zahlen zu schreiben. Aber auch die Wohnbau selbst durchlebt einige Veränderungen. Eine große ist die Eröffnung des Kundencenters im Mai 2022. Zuvor war die Erreichbarkeit der Wohnbau sehr eingeschränkt. Die Kommunikation mit den Mieter:innen lief vordergründig über das Telefon. Die zuständigen Mitarbeiter:innen konnten die Flut an Anrufen allerdings nicht abfangen. Es gab Sprechzeiten, die jedoch stark eingeschränkt waren. „Als Wohnungsunternehmen ist es uns wichtig, für unsere Mieterschaft erreichbar zu sein. Es war schnell klar, dass sich etwas ändern musste. Also haben wir das Kundencenter geplant, die Räumlichkeiten umgebaut und es schließlich im Mai 2022 eröffnet“, betont Haberland.

Seit der Eröffnung kamen über 24.000 Besucher:innen ins Kundencenter und haben sich an den Häuschen beraten lassen. Somit können viele Anliegen direkt vor Ort geklärt werden. Allerdings gibt es manchmal Probleme, die sich auch schneller lösen lassen könnten und bei denen ein Termin vor Ort nicht immer notwendig ist. „Damit wir die Kommunikationsmöglichkeiten für unsere Mieterschaft ausbauen und somit unsere Erreichbarkeit steigern können, haben wir zusätzlich die Schadensmeldung über WhatsApp und eine Chatfunktion auf der Homepage eingeführt“, erklärt die Wohnbau-Geschäftsführerin Haberland. So könnten kleinere Anliegen auch schnell und einfach online abgewickelt werden.

Erreichbarkeit steigern und Kommunikation vereinfachen

Die neuen Kommunikationsmöglichkeiten, die im Dezember 2023 eingeführt wurden, nutzen schon über 2.000 Mieter:innen des sozialorientierten Wohnungsunternehmens für ihre Schadensmeldungen. Das bedeutet nicht nur eine erhebliche Entlastung für die Mitarbeiter:innen des Unternehmens, sondern bringt auch viele Vorteile für die Mieter:innen. Anliegen können schnell und einfach von zuhause aus geregelt werden – ein Schaden kann beispielsweise auch außerhalb der Öffnungszeiten gemeldet werden. Gleichzeitig ist eine schnellere Bearbeitung der Anfragen möglich. Das liegt vor allem auch daran, dass die Abwicklung nun komplett vom Tochterunternehmen

WIS übernommen wird. „Die Schadensannahme liegt in den Händen unseres Tochterunternehmens. Die Anfragen werden von den Mitarbeiter:innen in der Zentrale bearbeitet und an die entsprechenden Stellen weitergeleitet. In den meisten Fällen können die Schäden auch direkt von den Mitarbeiter:innen der WIS behoben werden. Ist dies nicht möglich, werden externe Firmen beauftragt. Alles in Allem konnten wir unsere Prozesse somit erheblich beschleunigen. Mein besonderer Dank geht an die Mitarbeiter:innen in der Auftragszentrale der WIS. Sie arbeiten mit Hochdruck daran, die Anfragen so schnell wie möglich zu beantworten. Aufgrund der Auftragsflut kann es aber immer mal wieder zu Verzögerungen kommen“, so Haberland.

Nach wie vor besteht natürlich die Möglichkeit, Anliegen am Telefon zu klären. Um die Mitarbeiter:innen der Wohnbau zu entlasten, werden die Schadensmeldungen auch hierbei komplett zur WIS umgeleitet. Wer anruft muss wählen zwischen Schadensmeldung (1) und der Durchstellung ins Kundencenter für ein anderes Anliegen (2). Somit können die Mitarbeiter:innen der Wohnbau mehr allgemeine Anfragen annehmen. Seit ein paar Wochen bestehen allerdings immer mal wieder Probleme mit der Telefonanlage. Die Wohnbau arbeitet mit Hochdruck an der Lösung des Problems. Das Unternehmen kann aber nicht garantieren, dass alle Anrufe durchgestellt werden. Empfohlen wird deshalb die Nutzung von WhatsApp (0175- 6850015) oder der Chatfunktion unter www.wohnbau-giessen.de.

Wer keine Möglichkeit hat, digitale Mittel zu nutzen, kann selbstverständlich nach wie vor in das Kundencenter in der Ludwigstraße 6 kommen. Die Mitarbeiter:innen stehen dort zu den gewohnten Öffnungszeiten zur Verfügung: Montag und Dienstag von 8 bis 16 Uhr, Mittwoch und Freitag von 9 bis 12 Uhr und Donnerstag von 9 bis 18 Uhr. „Der Eingang des Kundencenters liegt direkt vorn an der Ludwigstraße 6, neben dem Supermarkt. Viele Mieter:innen haben das wohl noch nicht mitbekommen und verirren sich immer mal wieder in den Hinterhof“, erklärt Haberland.



BU: Bereits seit zwei Jahren besteht das Kundencenter der Wohnbau Gießen GmbH. Foto: Till Schürmann



BU: An den Beratungshäuschen haben die Mitarbeiterinnen im Kundencenter bereits über 24.000 Kund:innen empfangen. Foto: Till Schürmann

Über die Wohnbau Gießen GmbH

Das kommunale Wohnungsunternehmen **Wohnbau Gießen GmbH** leistet einen wesentlichen Beitrag zur sozialen lokalen Wohnraumversorgung: Fast jeder sechste Gießener wohnt in einer der rund 7.200 Wohnungen im Stadtgebiet. Zusammen mit der Tochtergesellschaft Wohnbau Immobilienservice GmbH sorgen die Mitarbeiter:innen für guten Wohn- und Lebensraum für eine Mieterschaft aus allen Altersgruppen und Bevölkerungsschichten. Die Wohnbau ist gut vernetzt in den Gießener Quartieren und kooperiert eng mit anderen Unternehmen der Wohnungswirtschaft. In den letzten Jahren hat die Wohnbau bereits in großem Umfang energetische Sanierungen im Rahmen der Bestandssicherung umgesetzt. Zur Erreichung der Klimaziele wird sie dieses Engagement kontinuierlich fortsetzen. Am aktuellen Neubauprogramm von 400 Sozialwohnungen vor Ort ist die Wohnbau stark beteiligt und setzt damit Forderungen des Gießener Wohnraumversorgungskonzeptes um. www.wohnbau-giessen.de

V. i. S. d. P.: Dorothee Haberland, Geschäftsführerin Wohnbau Gießen GmbH

Kontakt: Wohnbau Gießen GmbH, Ludwigstraße 4, 35390 Gießen
Vanessa Thamer – Telefon: 0641-984458-408
E-Mail: vanessa.thamer@wohnbau-giessen.de