

## **Ergebnisprotokoll zur 6. Regionalkonferenz „Hausmeisterservice – bisherige Erfahrungen und Bewertungen“**

Dienstag, den 07.11.2017 im ibis Hotel Bonn, Vorgebirgsstr. 33 in 53119 Bonn

Moderation: Frau Michels

Teilnehmende Mitglieder: 23

Beginn: 19.00 Uhr

Ende: 21.15 Uhr

### **Begrüßung**

Sigurd Trommer begrüßt alle anwesenden Mitglieder und eröffnet die Regionalkonferenz. Als Gäste begrüßte er auch die Familienmitglieder der Firma „Schöneseiffen“, die in den letzten Monaten probeweise für die Gemeinnützige Wohnungsgenossenschaft als Hausmeisterservice tätig war.

### **Präsentation**

#### **Ziele**

Auf der letzten Regionalkonferenz wurde seitens der Mitglieder der Wunsch geäußert, den „Regiebetrieb“ der GWG schneller und leistungsfähiger zu gestalten. Der Vorstand konnte in Zusammenarbeit mit der Geschäftsstelle einen geeigneten Hausmeisterservice beauftragen. Zielsetzend soll dies zu mehr und einem schnelleren Service für die Nutzer u.a. durch eine Entlastung des GWG-Regiebetriebes führen. Darüber hinaus wird die Präventionsarbeit ausgebaut, um Mängel frühzeitig zu erkennen und zu beheben.

#### **Aufgaben neuer Hausmeisterservice**

Michael Hartmann stellte im Anschluss die Aufgaben des Hausmeisterservices und die Abgrenzung zu den internen Hausmeistern der GWG vor:

- Überwachung der Gebäude und frühzeitige Anzeige von Mängeln
- Nach-Reinigung von Hauszugängen, Zufahrten, Wege, Parkplätzen (bei nicht ordnungsgemäßer Reinigung im Rahmen der Hausordnung)
- Übernahme von Kleinreparaturen (Glühbirnen im Treppenhaus, Lichtschalter, Klingel, Abdichten von Wasserhähnen u.a.)
- Überprüfung der Haustechnik

Die internen Hausmeister der Gemeinnützigen Wohnungsgenossenschaft führen in Zusammenarbeit mit der Wohnungsverwaltung Vorbesichtigungen, sowie Ab- und Übergaben von Bestandswohnungen durch. Außerdem beheben sie gemeldete Schäden, setzen z.B. lockere Gehwege instand und kontrollieren die Außenanlagen sowie Wasserfilter

und Pumpensümpfe. Durch die Unterstützung des neuen Hausmeisterservices wird die gesamte technische Abteilung der GWG entlastet, kann schneller reagieren und mehr Zeit für Kontrollen in den Objekten einplanen und mehr Kleinreparaturen durchführen. Die vermehrten Eigenleistungen sparen Kosten. Außerhalb der regulären Öffnungszeiten übernehmen die GWG-Hausmeister zusätzlich den Notdienst.

## **Ergebnisse der Nutzerumfrage**

Frau Wilbert informiert über die Auswertung der Nutzerumfrage zum Hausmeisterservice (s. Anlage). Das Ergebnis: 298 Umfragebögen wurden beantwortet (25% der Nutzerinnen und Nutzer), von denen rund 80% bereits vom Hausmeisterservice gehört hatten; 26% der Befragten gaben an, bereits in Kontakt mit der Firma Schönesseiffen zu stehen. Die Zufriedenheit bezüglich Freundlichkeit, Reaktionszeit, Qualität der Ausführung und Kommunikation lag dabei im Schnitt bei über 70%. Über  $\frac{3}{4}$  der Befragten mit persönlichem Kontakt zum Hausmeisterservice gaben an, diesen Service weiterhin nutzen zu wollen.

Abschließend weist Frau Wilbert darauf hin, dass die zusätzlichen monatlichen Kosten für den neuen Hausmeisterservice für die Nutzer bei voraussichtlich 4 bis 6 Euro pro Wohnung pro Monat liegen würden.

## **Diskussion**

Folgende Themen wurden diskutiert (siehe auch Anlage):

### **Unklarheiten zwischen Abgrenzung Hausmeisterservice und Hausordnung**

Einige Nutzer berichten, dass es in ihren Objekten zu Verwirrungen bezüglich der Aufgabenverteilung gekommen ist. Einige Nachbarn würden sich nicht mehr an die Hausordnung und die enthaltenen Reinigungspflichten halten.

Die GWG weist ausdrücklich darauf hin, dass das Kehren und der Winterdienst der Außenanlagen und Zugangswege weiterhin Aufgabe der Nutzer ist. Der Hausmeisterservice übernimmt diese Aufgabe lediglich nach Bedarf und hebt somit die Mieterpflichten nicht auf. Um Unstimmigkeiten zwischen den Mietparteien zu vermeiden wird darauf hingewiesen, dass die aktuell gültige Fassung der Hausordnung auf der Internetseite der GWG Bonn unter Downloads hinterlegt ist. Zudem besteht die Überlegung diese in den Hausfluren auszuhängen. Geprüft wird, die Hausordnung ggfls. auch in weiteren Sprachen (russisch, arabisch) zur Verfügung zu stellen.

- TO DO GWG: Alle Nutzer erhalten zeitnah einen Ausdruck der aktuellen Hausordnung.
- TO DO GWG: Alle Nutzer erhalten zeitnah eine „Checkliste“, welche Aufgaben zukünftig vom Hausmeisterservice durchgeführt werden und welche Aufgaben weiterhin als Pflichtaufgabe bei den Nutzern liegen.

### **Mehr Vertrauensleute anstatt Hausmeisterservice**

Ein Mitglied erfragt, ob die Möglichkeit besteht, weitere Vertrauensleute zu beschäftigen, anstatt mit einem Dienstleister für Hausmeisterdienste zusammen zu arbeiten.

Die ehemaligen Vertrauensleute waren Bindeglied zwischen Nutzern und der Geschäftsstelle und Vermittler innerhalb der Gemeinschaft, ggf. haben sie auch kleinere Handgriffe

(Austausch Glühbirnen) in den Objekten übernommen. Jedoch sind diese Tätigkeiten nicht mit denen eines Hausmeisterservices zu vergleichen.

- TO DO GWG: GWG prüft, ob und in welcher Form „Vertrauensleute“ erneut eingesetzt werden können. Allerdings wird dies kein Ersatz für einen Hausmeisterservice darstellen. Ggf. erfolgt ein Aufruf in einer der nächsten Nah dran.

### **Warum Hausmeisterservice und keine weiteren Hausmeister**

Seitens der Mitglieder kommt die Frage auf, weshalb die Genossenschaft keine weiteren Mitarbeiter im Hausmeisterbereich einstellt.

Herr Trommer weist daraufhin, dass dies aus Kostengründen und organisatorischer Sicht nicht förderlich wäre. Im Krankheitsfall eines Hausmeisters müsste sich die Genossenschaft selbst um Vertretung und Umverteilung der auszuführenden Arbeiten kümmern. Durch die Zusammenarbeit mit einem Hausmeisterservice ist dies nicht erforderlich.

### **Aufgabenprofil Hausmeisterservice**

Ein Mitglied regt an, die Betreuung der Außenanlagen durch den neuen Hausmeisterservice bedarfsorientiert und anlagenspezifisch durchzuführen. Nicht alle Aufgaben des neuen Hausmeisterservices seien für alle Anlagen gleichermaßen erforderlich.

Die Teilnehmer wünschen sich die Übernahme des Winterdienstes durch den Hausmeisterservice.

### **Verstärkte Kontrolle der Leistungen des Hausmeisterservices gewünscht**

Während der Diskussion wird deutlich, dass einige Mitglieder eine Kontrolle des Hausmeisterservice z.B. durch einen „Fahrplan“ wünschen (u.a. wann ist der Hausmeisterservice vor Ort und führt welche regelmäßigen Arbeiten durch?). Aus Sicht der Firma Schönesseifen ist ein abgestimmter Fahrplan aufgrund von spontan eingehenden Reparaturanfragen nicht umsetzbar. Jedoch wäre es möglich in den einzelnen Treppenhäusern Anwesenheitslisten auszuhängen, um somit eine Vertrauensbasis herzustellen.

### **Verlängerung der Probezeit**

Die Nutzer der GWG wünschen sich eine Verlängerung der Probephase des Hausmeisterservices.

Herr Trommer appelliert an die Eigeninitiative der Genossenschaftsmitglieder und den genossenschaftlichen Gedanken. Er bittet um Weiterleitung der Informationen an nicht anwesende Nachbarn und Rückmeldungen, falls weitere Anregungen oder Fragen aufkommen sollten.

Der Vorstand bedankt sich für die konstruktive Diskussion bei den Mitgliedern, den Mitarbeitern der Firma Schönesseifen und die unterstützende Moderation durch Frau Michels.

Im Nachgang zur Regionalkonferenz hat sich die Firma Schönesseifen nach reichlicher Überlegung entschlossen, die Zusammenarbeit mit der Gemeinnützigen Wohnungsgenossenschaft zum 30.11.2017 zu beenden. Eine Verlängerung der Probezeit wird daher nicht mehr zustande kommen.

## Anlage

|  |   |
|--|---|
| Rücklaufquote  | 298 Fragebögen (25%)  |
| Kennen Sie den neuen Hausmeisterservice?   | 80% haben schon von dem neuen Hausmeisterservice gehört   |
| Hatten Sie bereits persönlich Kontakt mit dem Hausmeisterservice?  | 26% der Befragten hatten bereits persönlichen Kontakt mit dem Hausmeisterservice  |
| Wie zufrieden sind Sie mit dem neuen Hausmeisterservice?   | 57% sind (sehr) zufrieden<br>Von denen, die bereits persönlich Kontakt hatten, sind 70% (sehr) zufrieden  |
| Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten beim Hausmeisterservice?<br>(nur die mit persönlichem Kontakt)   | Freundlichkeit: 86% (sehr) zufrieden<br>Reaktionszeit: 76% (sehr) zufrieden<br>Qualität Ausführung: 67% (sehr) zufrieden<br>Kommunikation: 85% (sehr) zufrieden |
| Ist es in Ihrem Wohnumfeld sauberer geworden?  | Ja = 15%<br>Nein, kein Unterschied zu vorher = 85%  |
| Würden Sie den Hausmeisterservice gerne weiterhin nutzen?  | Alle (N=239): 43% kein Interesse<br>Nur die mit persönlichem Kontakt (N=67): 24% kein Interesse   |
| Würden Sie den Hausmeisterservice auch gerne weiterhin nutzen, wenn Sie dafür einen geringen finanziellen Beitrag zusätzlich im Monat über Ihre Betriebskosten zahlen müssten? | Alle (N=45): 70% nein<br>Nur die mit persönlichem Kontakt (N=64): 67% nein  |

