

Vom Hauswart zum Quartierskümmerer

Organisationsstruktur, Zuständigkeiten und Umlagepraxis



Vom Hauswart zum Quartierskümmerer

Inhalt

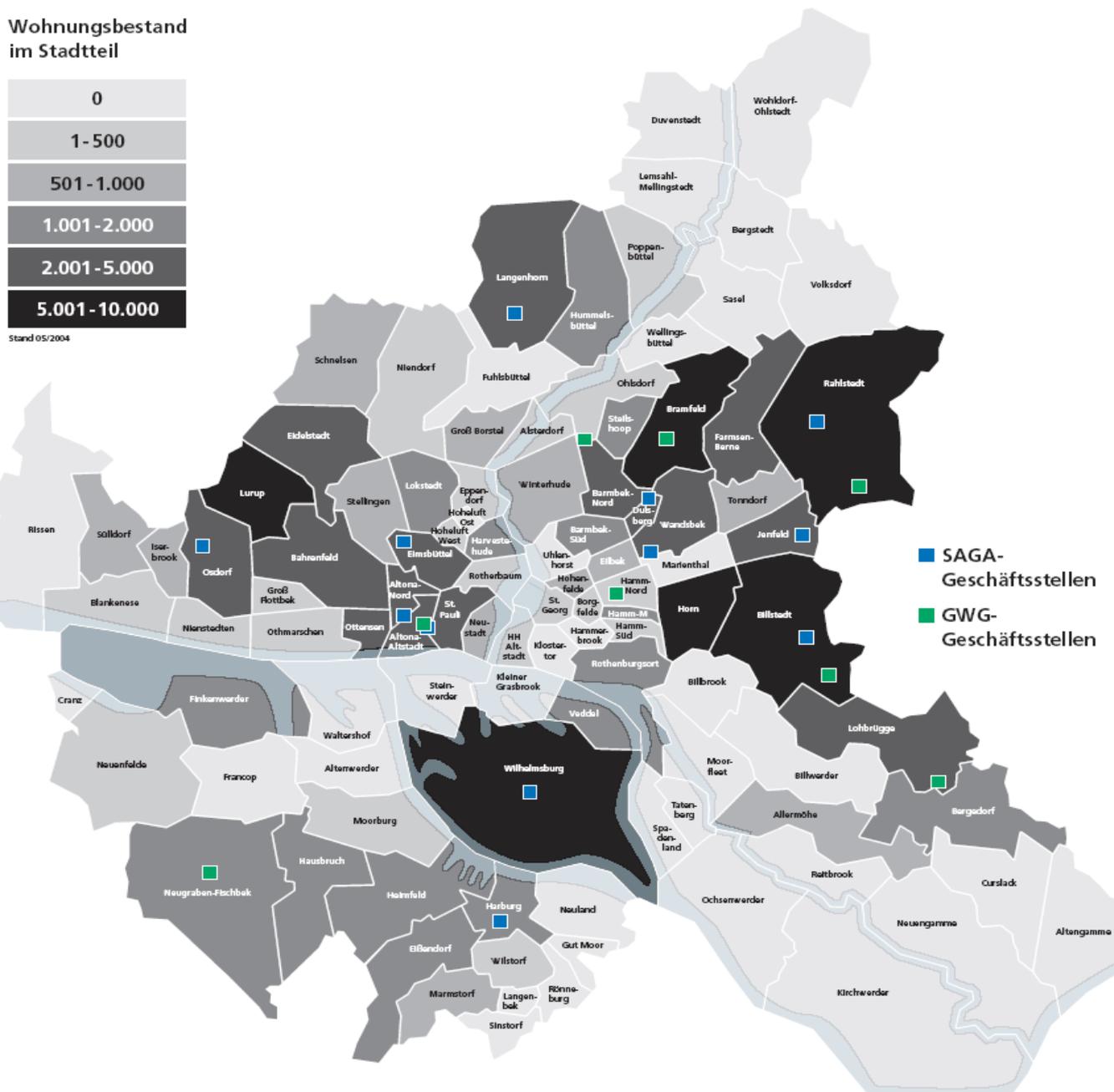
- **Das sind wir**
- **Organisation unserer Geschäftsstellen**
- **Die Hauswartorganisation heute**
- **Unsere Bewertungsinstrumente**
- **Restrukturierung der Geschäftsstellen**
- **Neue Organisation des Außendienstes**
- **Auswirkung auf die Umlagepraxis**

- **SAGA Siedlungs-Aktiengesellschaft Hamburg (1922) und GWG Gesellschaft für Wohnen und Bauen mbH (1988)**
Ab Juli 1999 städtischer Gleichordnungskonzern
Seit 2007 integrierter Konzern SAGA GWG
- **In unseren rd. 131.000 Wohnungen in ca. 80 Hamburger Stadtteilen wohnen rd. 300.000 Mieter**
- **Mitarbeiter/innen: ca. 860 sowie 38 Auszubildende**
- **Dezentral organisiert: 20 Geschäftsstellen und 268 Hauswartstellen**

Wohnungsbestand im Stadtteil

0
1-500
501-1.000
1.001-2.000
2.001-5.000
5.001-10.000

Stand 05/2004



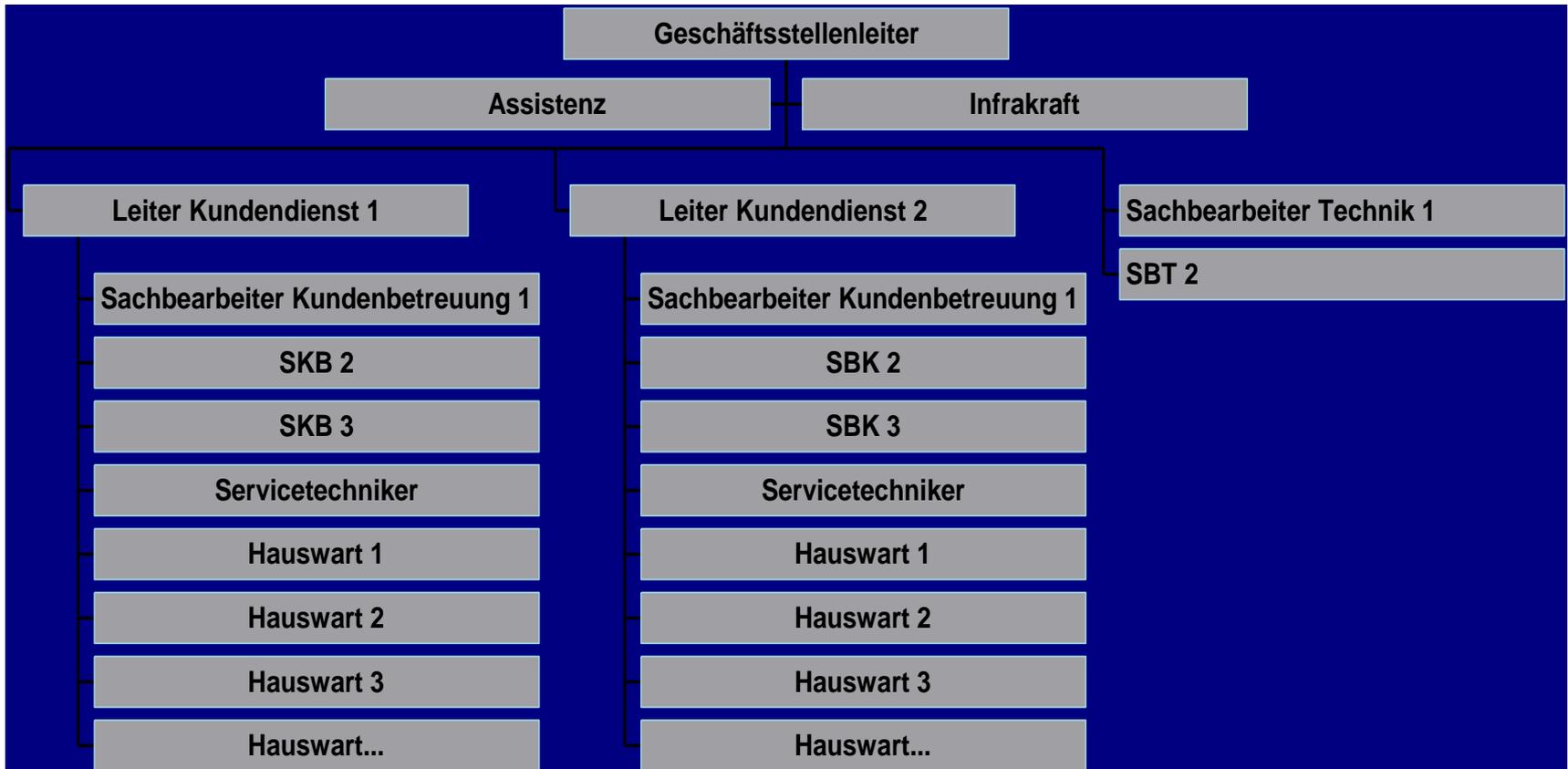
Die Wohnungen werden von 20 GS betreut:

- Nähe zum Kunden und zum Quartier
- Standortkenntnis
- Produktkenntnis
- Kenntnis der sozialen Situation des Marktes, von Trends und Entwicklung

Unsere Organisation

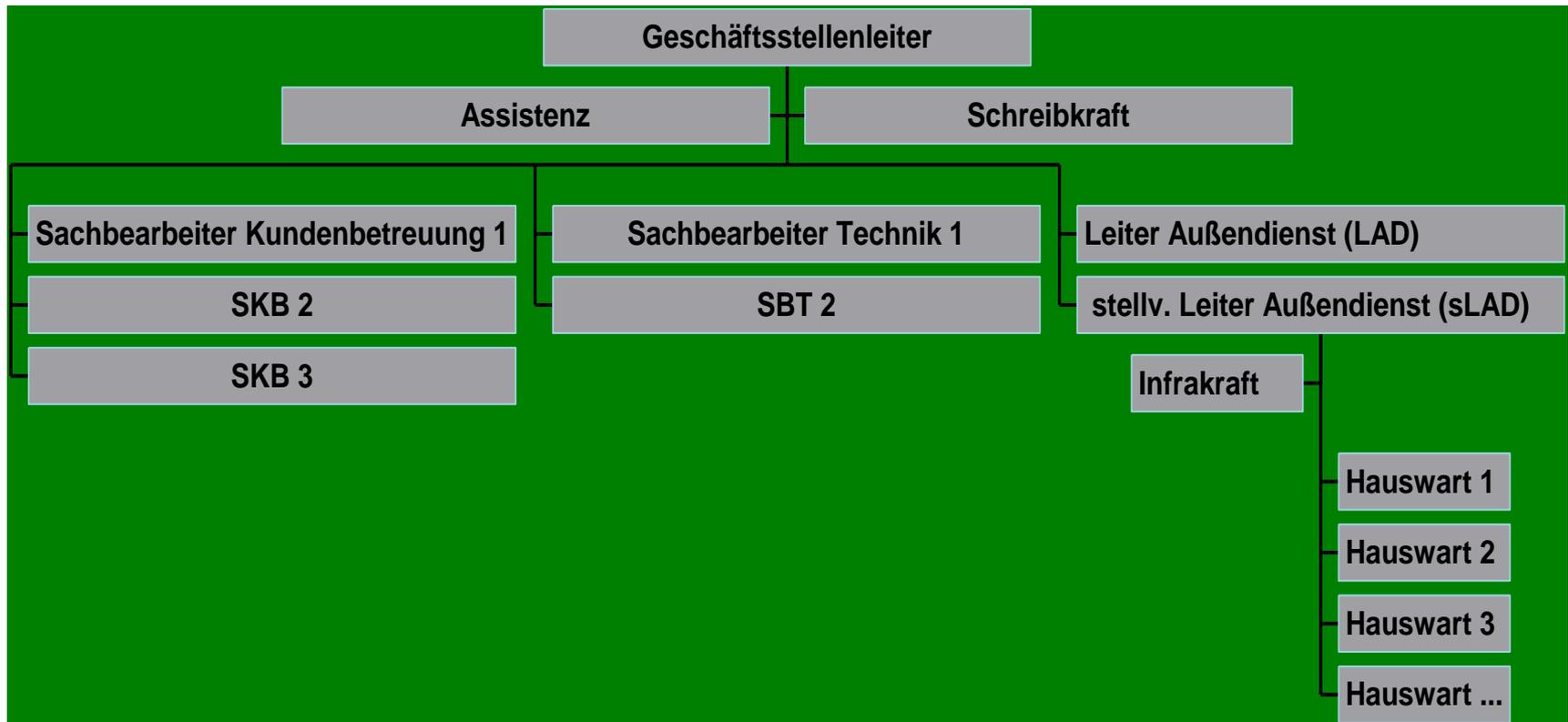
Das sind wir

Organigramm einer SAGA Geschäftsstelle



Das sind wir

Organigramm einer GWG Geschäftsstelle



Die Hauswartorganisation heute

Heute:

- **Betreuungsrelation: 400 – 550 Wohnungen**
- **Residenz: Die Hauswarte verpflichten sich in ihrem Bezirk zu wohnen**
- **Sprechzeiten: 2-5x wöchentlich**
 - **SAGA: montags – freitags von 9.00 – 10.00 Uhr**
 - **GWG: dienstags und donnerstags von 11.00 – 12.00 Uhr**

Die Hauswartorganisation heute

- **Aufgaben des Hauswartes:**
 - **Erster Ansprechpartner gegenüber den Mietern in (fast) allen Fragen rund um das Mietverhältnis**
 - **Meldung von Schäden an die Geschäftsstelle**
 - **Reinigung, Pflege und Kontrolle der Außenanlagen und Müllstandplätze, sowie Überwachung der Schnee- und Eisbeseitigung**
 - **Beseitigung von Sperrmüll und Veranlassen der Sperrmüllabfuhr**
 - **Kontrolle Dritter bei der ordnungsgemäßen Durchführung von Dienst- und Wartungsleistungen**

Die Hauswartorganisation heute

- **Aufgaben des Hauswartes**
 - **Kontrolle und Wartung der technischen Einrichtungen und Spielgeräte, ggf. Durchführung von Eigenreparaturen oder Veranlassung von Reparaturen**
 - **Veranlassen und Überwachen der Ungezieferbekämpfung**
 - **Ablesen von Heizungs-, Wasser- und Stromzwischenzählern**
 - **Weiterleiten von Informationen an Mieter, Verteilen von Schriftgut**
 - **Wohnungsvorabnahmen/ Endabnahmen und Wohnungsübergaben**

Die Hauswartorganisation

Bewertungsinstrumente

Wir fragen unsere Mieter, denn ihre Meinung ist Basis unserer Arbeit:

Die jährliche Wohnzufriedenheitsanalyse

- **Liefert Informationen über Kundenstruktur, Kundeneinstellung, Erwartungen und Mieterverhalten**
- **Dient als Basis für die Ausrichtung von Serviceangeboten und Modernisierungsprogrammen**
- **Dient als Basis für die Bewertung des Hauswantservice und die Mitgliedschaft im 80%- Club**

Die Hauswartorganisation



Gisela Reimers, Geschäftsfeld Immobilien, Leiterin Vertrieb
AGW –Tagung , 25.+26. Mai 2009

SAGA[®] GWG
Mehr Hamburg

Die Hauswartorganisation Bewertungsinstrumente

Ein kurzer Einblick:

Zufriedenheit mit dem Hauswart:

Jahr	2000	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
SAGA	71,0%	72,6%	71,8%	78,0%	81,3%	81,9%	80,5%	83,1%
GWG	76,8%	82,6%	80,6%	82,1%	87,2%	83,8%	83,1%	85,8%

Mitglieder im 80%-Club:

Jahr		2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
SAGA		33,7%	35,8%	51,3%	55,6%	62,6%	57,8%	65,2%
GWG		62,5%	71,8%	76,1%	85,2%	77,0%	65,0%*	74,1%

Die kontinuierliche Verbesserung der Ergebnisse zeigt, dass die bestehende Hauswartorganisation ein Erfolgsmodell ist.

Die Hauswartorganisation Bewertungsinstrumente



Gisela Reimers, Geschäftsfeld Immobilien, Leiterin Vertrieb
AGW –Tagung , 25.+26. Mai 2009

SAGA GWG
Mehr Hamburg

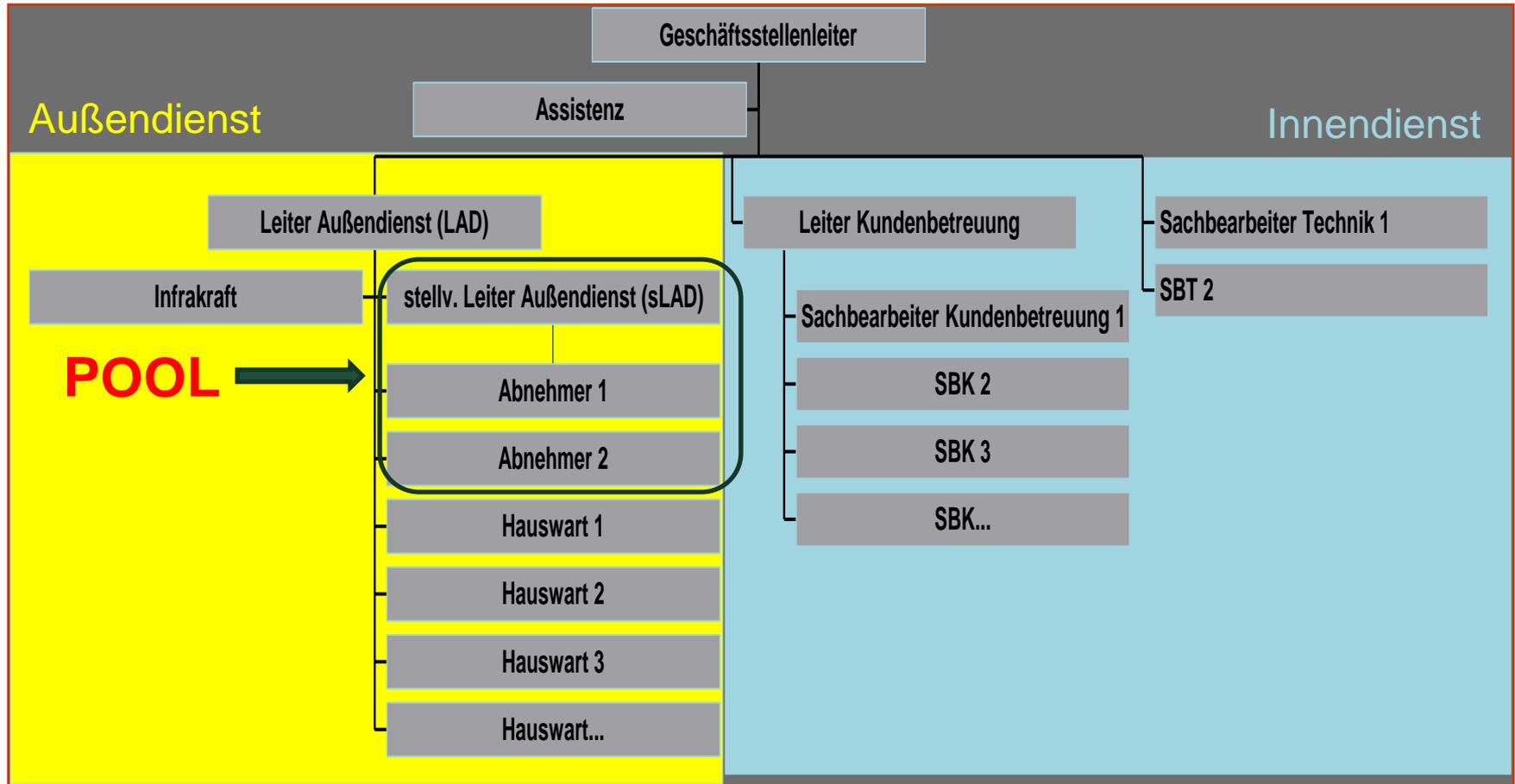
Restrukturierung der Geschäftsstellen

- Die kapitalseitige Integration von SAGA GWG ist bereits erfolgt, sowie die aufbauorganisatorische Zusammenführung beider Unternehmen
- Nun folgt die für den Kunden sichtbare organisatorische Integration: Ein gesellschaftsübergreifendes Geschäftsstellennetz

Restrukturierung der Geschäftsstellen

- Aus der Erfahrung mit den beiden Organisationsformen wurde die „ideale“ SAGA GWG- Geschäftsstelle entwickelt
- Im Mittelpunkt steht die Optimierung der
 - Kundennähe und Erreichbarkeit
 - Wohnzufriedenheit
 - betriebswirtschaftlichen Kennzahlen
 - Mitarbeiterförderung

Restrukturierung Organigramm der zukünftigen SAGA GWG GS



Organisation des Außendienstes

Der Abnehmer- Pool

- **2-3 Abnehmer (Hauswarte) bilden den Pool der Geschäftsstelle**
- **Die Abnehmer haben ein Büro in der Geschäftsstelle**
- **Kurze tägliche Sprechzeit für Terminvereinbarung**
- **Durchführung sämtlicher Wohnungsvor- und endabnahmen, ggf. auch Wohnungsübergaben**
- **Begleitung des gesamten Abnahmeprozesses inkl. Kontrolle der Arbeiten durch Firmen**
- **Einführung mobiler DV-Eingabegeräte zur Erfassung des Wohnungszustandes vor Ort**

Organisation des Außendienstes

Der Abnehmer- Pool

- **Vorteile:**
 - **Verbesserte interne Kommunikation, durch unmittelbare Nähe zum Leiter Außendienst und den Sachbearbeitern Kundenbetreuung**
 - **Verbesserte Umsetzung einheitlicher Qualitätsstandards für den Zustand der Wohnung**
 - **Nur ein Ansprechpartner für den ausziehenden Mieter**
 - **Flexible und vereinfachte Reaktion auf zukünftige Veränderungen, z.B. Veränderte Rechtslage, Systemanpassung**
 - **Steigerung der Vereinbarungen, dadurch Reduzierung der Streitfälle**
 - **Reduzierung der administrativen Tätigkeiten der Hauswarte, Konzentration auf die Kernaufgaben möglich**
 - **Reduzierung des Leerstandes durch straffe Organisation des Wohnungsabnahme- und Übergabeprozesses**

Auswirkung auf unsere Hauswartorganisation

Heute

- **Betreuungsrelation: 400 – 550 WE**
- **Sprechzeiten: 2-5x wöchentlich je 1 Stunde**
- **Aufgaben des Hauswartes**
 - ~~Wohnungsvorabnahmen/
Endabnahmen und
Wohnungsübergaben~~
 - Prüfen, kontrollieren, säubern...
- **Anzahl Hauswarte: 268**

Nach Restrukturierung

- **Betreuungsrelation: 650 – 700 WE**
- **Sprechzeiten: 4x wöchentlich je ½ Stunde**
- **Aufgaben des Hauswartes**
 - Wohnungsübergaben
 - Mehr Zeit für die Aufgaben des Quartierskümmerers – offenes Ohr für „seine Mieter“, mehr Präsenz im Bezirk, prüfen, kontrollieren, säubern...
- **Anzahl Hauswarte: 195**

Residenzpflicht bleibt bestehen

Auswirkung auf unsere Hauswartorganisation

Unsere Umlagepraxis

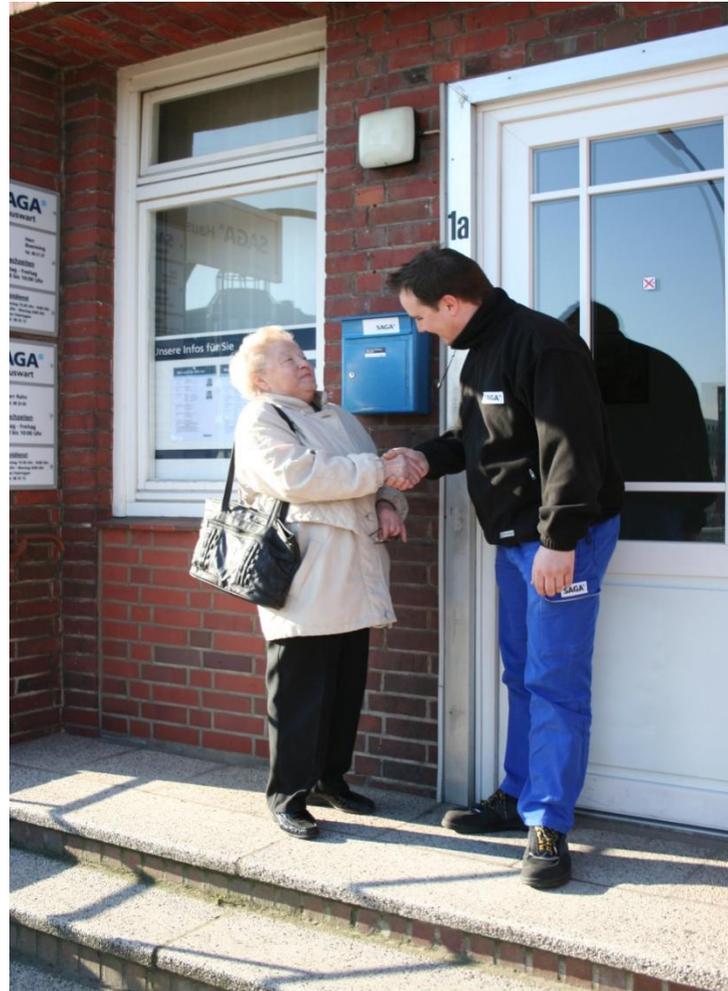
- Heute werden flächendeckend ca. 70% der Hauswartkosten im Rahmen der Betriebskostenabrechnung umgelegt
- Im Jahr 2007 sind umlegbare Hauswartkosten in Höhe von Ø 1,48€ je m² Wohnfläche abgerechnet worden
- Zu Gunsten der betriebskostenrelevanten Tätigkeiten werden die administrativen Tätigkeiten des Hauswartes reduziert
- Ziel: Bis zu 80% der Hauswartkosten als betriebskostenrelevant umzulegen

Auswirkung auf unsere Hauswartorganisation

Unsere Umlagepraxis

**Beispiel für die Berechnung
der Kostenaufteilung:**

Anzahl Wohnungen: 502



Auswirkung auf unsere Hauswartorganisation

Umlagepraxis - Berechnungsbeispiel

Tätigkeit	Datenart	Anzahl p.a.	Zeitfaktor Min.	Minuten p.a.
Kleininst. Schadensmeld.	Kleininst.-Aufträge	365,00	10,00	3.650,00
Eigenleistungen	Aufstellung	249,00	15,00	3.735,00
Kontrolle Handwerksfirmen	Örtl. Prüfungen	92,00	20,00	1.840,00
Mietersprechst.	Tägl.1 Stunde	220,00	60,00	13.200,00
Abnahmen	Fluktuation (9%)	40,16	150,00	6.024,00
Übergabe an neuen Mieter	Fluktuation (8%)	40,16	20,00	803,20
Vermietungen (tätig bei 10%)	Fluktuation (8%)	4,02	45,00	180,72
Wohnungsbegehungen	Anz. WE (502*0,33*0,8)	132,53	30,00	3975,84
Verteilung Schriftgut	8 x p.a.	8,00	180,00	1.440,00
Gesamter Zeitaufwand				34.848,76
Jahresarbeitszeit in Min.	44 Wochenx37Std. x60Min			97.680,00
Anteil Inst.+Verwaltung				36%
Ohne die Abnahmen				30%

Auswirkung auf unsere Hauswartorganisation

Umlagepraxis - Berechnungsbeispiel

Tätigkeit	Datenart	Anzahl p.a.	Zeitfaktor Min.	Minuten p.a.
Kleininst. Schadensmeld.	Kleininst. -Aufträge	365,00	10,00	3.650,00
Eigenleistungen	Aufstellung	249,00	15,00	3.735,00
Kontrolle Handwerksfirmen	Örtl. Prüfungen	92,00	20,00	1.840,00
Mietersprechst.	4xwöchentl. 0,5 Stunde	176,00	30,00	5.280,00
Abnehmen	Fluktuation (8%)	40,16	150,00	6.024,00
Übergabe an neuen Mieter	Fluktuation (8%)	40,16	20,00	803,20
Vermietungen (tätig bei 10%)	Fluktuation (8%)	4,02	45,00	180,72
Wohnungsbegehungen	Anz. WE (502*0,33*0,8)	132,53	30,00	3975,84
Verteilung Schriftgut	8 x p.a.	8,00	180,00	1.440,00
Gesamter Zeitaufwand				26.928,76
Jahresarbeitszeit in Min.	44 Wochenx37Std. x60Min			97.680,00
Anteil Inst.+Verwaltung Reduzierung Sprechstunden				28%
Ohne die Abnahmen+ Reduzierung Sprechstunden				21%

Vom Hauswart zum Quartierskümmerer



Gisela Reimers, Geschäftsfeld Immobilien, Leiterin Vertrieb
AGW –Tagung , 25.+26. Mai 2009

**Wir haben mehr Zeit für
unsere Mieter!**