

Anlage 14

Beschwerdemanagement in der Wohnungswirtschaft

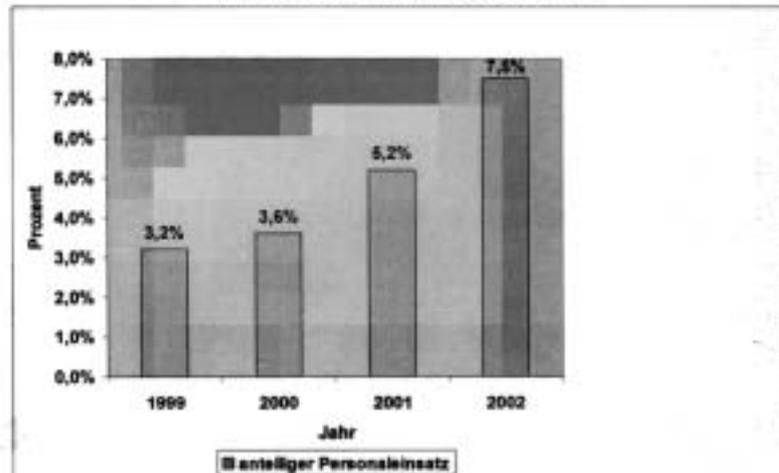
Einführung

am Beispiel
der Nassauischen Heimstätte GmbH

Die Rahmenbedingungen der Nassauischen Heimstätte

- kaufmännische und technische Verwaltung von ca. 43.700 Wohnungen und weiteren ca. 3.500 eigenen Vermietungseinheiten
- dezentrale Organisationsstruktur mit 7 Geschäftsstellen
- umfangreiche Neustrukturierung der Geschäftsstellen durch:
 - veränderte Aufbau- und Ablauforganisation
 - Personalreduzierung um 27 Mitarbeiter (17 %) von 162 (Oktober 2001) auf 125 (Mai 2003) aus den Bereichen Kundenbetreuung, Technik und Haus- und Siedlungsbetreuung
- sinkende Bestandsinvestitionen und wachsendes Anspruchsverhalten
- schwierigere Nachbarschaften und steigendes Konfliktverhalten
- kontinuierlicher Anstieg der Personalressourcen in der Beschwerdebearbeitung

Entwicklung Personaleinsatz in der Beschwerdebearbeitung - Hausbewirtschaftung gesamt -



Die Rahmenbedingungen der Nassauischen Heimstätte

- kaufmännische und technische Verwaltung von ca. 43.700 Wohnungen und weiteren ca. 3.500 eigenen Vermietungseinheiten
- dezentrale Organisationsstruktur innerhalb des Fachbereiches Geschäftsstellen mit 7 Niederlassungen
- umfangreiche Neustrukturierung dieses Fachbereiches durch:
 - veränderte Aufbau- und Ablauforganisation
 - Personalreduzierung um 27 Mitarbeiter (17 %) von 162 (Oktober 2001) auf 125 (Mai 2003) aus den Bereichen Kundenbetreuung, Technik und Haus- und Siedlungsbetreuung
- sinkende Bestandsinvestitionen und wachsendes Anspruchsverhalten
- schwierigere Nachbarschaften und steigendes Konfliktverhalten
- kontinuierlicher Anstieg der Personalressourcen in der Beschwerdebearbeitung
- Aufteilung des Beschwerdeaufkommens auf drei Teilbereiche mit unterschiedlichen „Eskalationsstufen“: Geschäftsstellen (85 %), Kaufmännische Koordination GS (12 %) und Ombudsfrau (3 %)

Ergriffene Maßnahmen der Nassauischen Heimstätte

- Räumliche und organisatorische Anpassungen an unsere kundenorientierte Unternehmenskultur durch:
 - Verbesserte Erreichbarkeit und persönliche Ansprechbarkeit unserer Mitarbeiter
 - Erhöhung der Verbindlichkeit und Termintreue in einer Workflow-gestützten Beschwerdebearbeitung
 - Neugestaltung unserer Geschäftsstellen
- Umfangreiche Schulungen aller Mitarbeiter in den Bereichen:
 - Konfliktverhalten, Mediation
 - Korrespondenz- und Telefontraining

Alle diese Maßnahmen sind jedoch nur Reaktion auf den Einzelfall und dienen weitestgehend der Beschwerdebegrenzung und Deeskalation.

Ziel unseres Unternehmens ist ein ganzheitliches Beschwerdemanagement das nachfolgende Ziele verfolgt:

Ziele des Beschwerdemanagements bei der Nassauischen Heimstätte

- Erreichung von Zufriedenheit, insbesondere im Zusammenhang mit der Beschwerdebearbeitung
- Kostenvermeidung durch frühzeitige, kundenorientierte Beschwerdebegrenzung
- Realisierung imagebezogener positiver Wirkungen durch Mund-zu-Mund-Kommunikation
- Implementierung von Instrumenten der Beschwerdeanalyse und eines Controllings der Kundenzufriedenheit
- Konkretisierung und Verwertung der mittels Beschwerden geäußerten Handlungsanweisungen
- Aufdeckung von Innovationspotenzial

Welche Wege gehen Sie ? Ich freue mich auf die Diskussion mit Ihnen.

Anlage 15

Abgerechnete Betriebskosten

(Tabelle)

THS ❄️

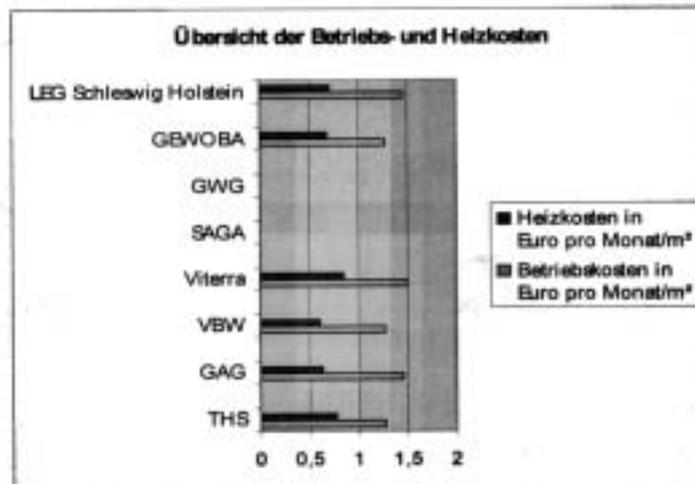
	Betriebskosten in Euro pro Monat/m ²	Heizkosten in Euro pro Monat/m ²
THS	1,28	0,78
GAG	1,46	0,63
VBW	1,27	0,6
Viterra	1,5	0,85
SAGA		
GWG		
GEWOBA	1,27	0,68
LEG Schleswig Holstein	1,46	0,71

1

Abgerechnete Betriebskosten

(Diagramm)

THS ❄️



2

Durchschnittsmieten nach FA

(Tabelle)

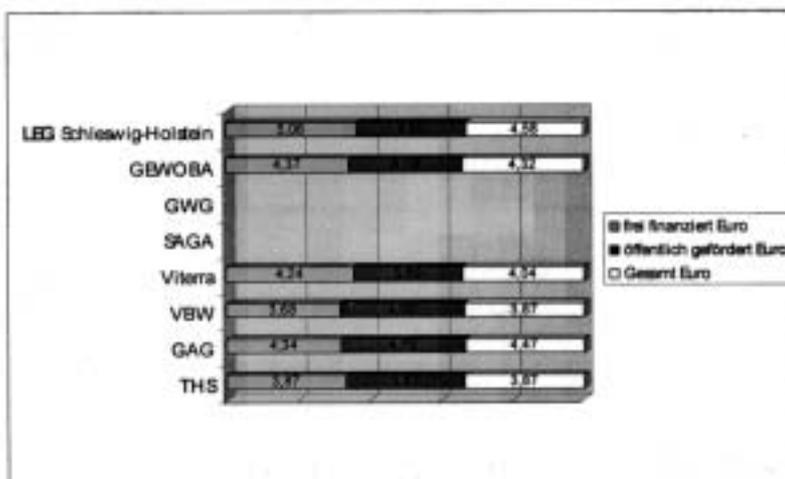


Durchschnittsmieten nach Finanzierungsarten			
	frei finanziert Euro	öffentlich gefördert Euro	Gesamt Euro
THS	3,87	3,87	3,87
GAG	4,34	4,75	4,47
VBW	3,68	4,06	3,87
Viterra	4,24	3,89	4,04
SAGA			
GWG			
GBWOBA	4,37	4,10	4,32
LEG Schleswig-Holstein	5,06	4,30	4,58

3

Durchschnittsmieten nach FA

(Diagramm)



4

Wohnungsbestand nach m²- Wohnfläche im Vergleich (Tabelle)

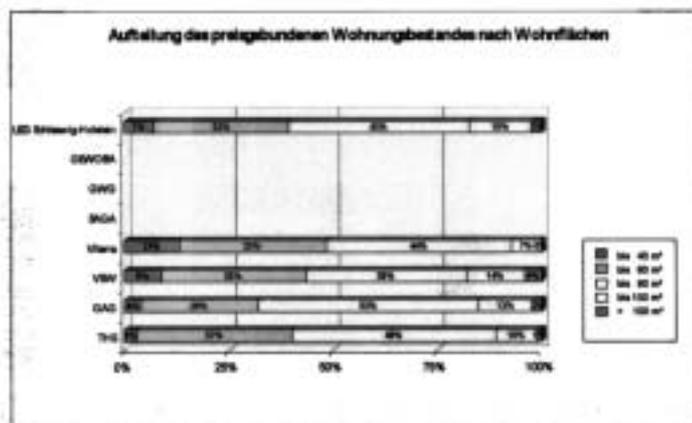
THIS ❄️

	Aufteilung Wohnungsbestandes nach m ² -Wohnflächen preisgebunden					Aufteilung des Wohnungsbestandes nach m ² -Wohnflächen nicht preisgebunden					Bestand	
	bis 40	bis 60	bis 80	bis 100	> 100	bis 40	bis 60	bis 80	bis 100	> 100		
THIS	3%	37%	49%	19%	1%	21.241	10%	59%	29%	4%	2%	26.877
GAG	4%	28%	53%	13%	2%	22.558	14%	51%	34%	1%	1%	17.798
VBW	8%	38%	39%	14%	4%	7.341	9%	58%	32%	6%	2%	5.582
Viterra	13%	38%	44%	7%	-	36.843	15%	47%	31%	9%	2%	67.730
SAGA												
GWS												
GEWOBA												
LED Schwarz-Flächen	7%	32%	43%	19%	2%	9.674	29%	43%	36%	6%	1%	6720

5

Preisgebundener Wohnungsbestand nach m²-Wohnfläche im Vergleich (Diagramm)

THIS ❄️



6

Nicht preisgebundener Wohnungsbestand nach m²-Wohnfläche im Vergleich (Diagramm)



7

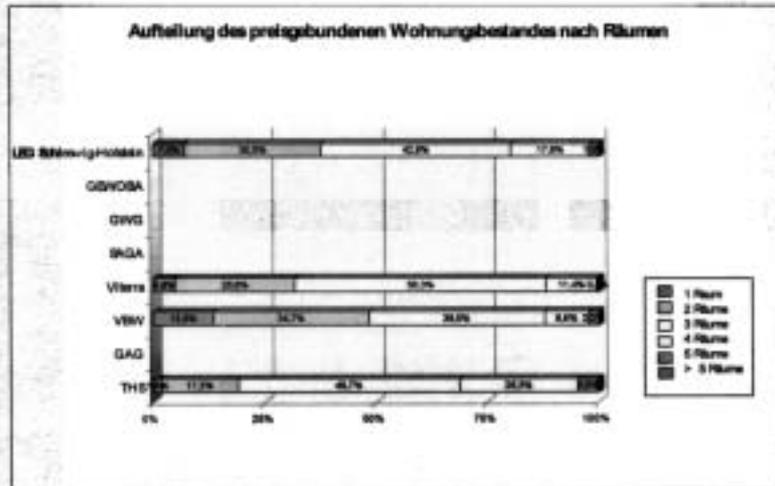
Wohnungsbestand nach Räumen im Vergleich (Tabelle)



	Aufteilung des Wohnungsbestandes nach Räumen preisgebunden							Aufteilung des Wohnungsbestandes nach Räumen nicht preisgebunden						
	1	2	3	4	5	> 5	Bestand	1	2	3	4	5	> 5	Bestand
THS	1,8%	17,2%	49,7%	26,3%	4,6%	0,3%	21.241	0,9%	23,9%	47,7%	21,2%	5,0%	1,7%	26.877
GAG														
VBW	13,6%	34,7%	38,6%	9,8%	2,2%	0,1%	7.332	4,2%	43,3%	43,7%	7,9%	0,7%	0,3%	5.582
Viterra	4,9%	25,8%	56,3%	11,4%	0,4%	0,1%	36.154	3,8%	38,2%	47,7%	8,4%	1,8%	0,6%	63.967
SAGA														
GWG														
GENOSBA														
LEG Schwerg-Holzeln	7,0%	39,5%	42,8%	17,6%	1,9%	0,2%	9.674	6,9%	32,9%	45,2%	12,6%	1,8%	0,6%	6.720

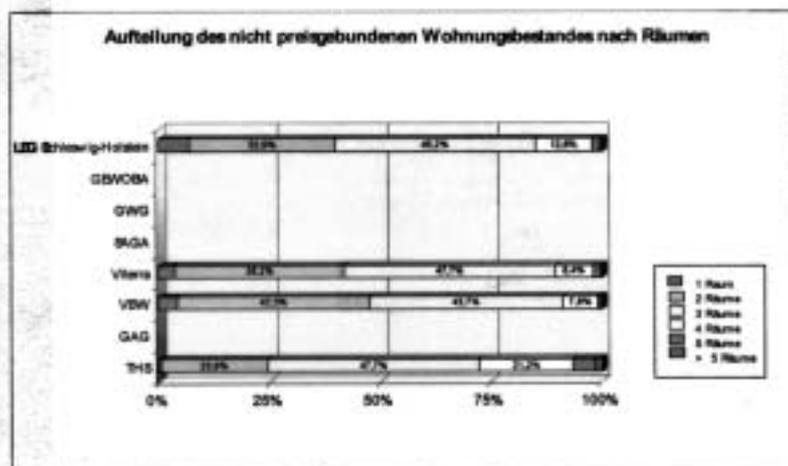
8

Preisgebundener Wohnungsbestand nach Räumen im Vergleich (Diagramm)



9

Nicht preisgebundener Wohnungsbestand nach Räumen im Vergleich (Diagramm)



10

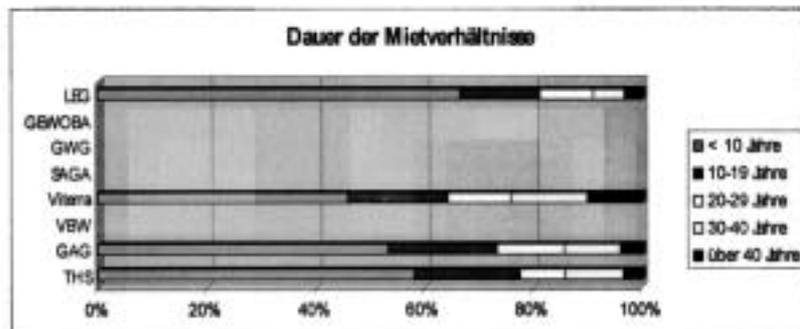
Dauer der Mietverhältnisse



	< 10 Jahre	10-19 Jahre	20-29 Jahre	30-40 Jahre	Über 40 Jahre	Summe
THS	27.129	9.154	3.863	4.992	1.578	46.716
GAG	19.290	7.256	4.481	3.765	1.450	36.242
VBW						
Vitera	44.886	18.061	11.480	13.585	9.925	97.937
SAGA						
GWG						
GEWOBA						
LED (Schwäbisch-Hall)	10.139	2.263	1.480	863	482	15.247

11

Dauer der Mietverhältnisse (Diagramm)



12

Fluktuationsquote im Vergleich



	Anzahl der Mieter- wechsel in 2002	Abzüglich im Unternehmen verbleibender Kunden	Berichtigte Kündigungen	Bewirtschafteter Wohungsbestand	Fluktuationsquote in %
THS	5.331	1.120	4.211	48.458	8,69%
GAG	3.816	883	2.933	41.107	7,14%
VBW	1.034	131	903	12.924	6,99%
Viterra	8.293	1.328	7.965	107.001	7,44%
SAGA					
GWG					
GBVOBA	5.287	1.179	4.108	43.232	9,73%
LEB Schleswig-Holstein	2.507	280	2.227	16.740	13,30%

13

Strategische Leerstände nach Kategorien



Leerstandsursache	Unternehmen							LEB Schleswig Holstein
	THS	GAG	VBW	Viterra	SAGA	GWG	GBVOBA	
Abrichtobjekte	130	739	156	301			186	0
Modernisierungsmaßnahmen	171	489	157	271			78	8
Um- und Ausbaumaßnahmen	80	125					0	0
Planung	236	-					0	0
Spinger	35	248					0	0
Leerstände wegen Instandhaltung (zur kurzfristigen Vermietbarkeit keine weiterbildenden Maßnahmen nur Gebrauchserhaltung)	466	55		1029			1229	0
Summe	1.121	1.666	313	1.601			1.486	8

14

Durchschnittsmieten GEWOBA



Ort	nicht preisgebunden	preisgebunden	Gesamt
Berlin	4,74	4,24	4,55
Bonn	4,00	3,95	3,99
Durchschnitt in EURO Gesamtbestand	4,37	4,18	4,32

17

Durchschnittsmieten GAG



Ort	nicht preisgebunden	preisgebunden	Gesamt
Köln	4,54	4,75	4,47
Durchschnitt in EURO Gesamtbestand			

18

Aufteilung des Wohnungsbestandes nach
Finanzierungsart und Wohnfläche - GAG



Ort	preisgebunden					nicht preisgebunden				
	bis 40	bis 60	bis 80	bis 100	> 100	bis 40	bis 60	bis 80	bis 100	> 100
Köln	858	6.409	11.898	2.979	454	2.423	3.937	6.039	122	224
Summe	858	6.409	11.898	2.979	454	2.423	3.937	6.039	122	224
Anteil am Bestand der jeweiligen Finanzierungsart	4%	28%	53%	12%	2%	14%	31%	34%	1%	7%

23

Aufteilung des Wohnungsbestandes nach
Finanzierungsart und Wohnfläche - VBW



Ort	preisgebunden					nicht preisgebunden				
	bis 40	bis 60	bis 80	bis 100	> 100	bis 40	bis 60	bis 80	bis 100	> 100
Wachum	626	2.514	2.847	904	286	518	2.752	1.794	325	118
Wissen		43	18	16			30	8	20	
Summe	626	2.557	2.865	920	286	518	2.822	1.802	345	118
Anteil am Bestand der jeweiligen Finanzierungsart	9%	38%	39%	14%	4%	9%	30%	32%	4%	2%

24

Aufteilung des Wohnungsbestandes nach Finanzierungsart und Wohnfläche - THS



Ort	Raumzahl	preisgebunden						nicht preisgebunden						
		1	2	3	4	5	= 5	1	2	3	4	5	= 5	
Berlin	4	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
Bielefeld	1	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
Bonn	1	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
Düsseldorf	1	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
Frankfurt	1	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
Hamburg	1	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
Köln	1	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
München	1	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
Nürnberg	1	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
Stuttgart	1	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
Wien	1	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
Zürich	1	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
Summe		1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
Anteil an Bestand der jeweiligen Finanzierungsart		13,6%	34,7%	39,9%	9,8%	2,2%	0,1%	4,2%	43,3%	43,7%	7,9%	0,7%	0,3%	

Aufteilung des Wohnungsbestandes nach Finanzierungsart und Wohnfläche - VBW



Ort	Raumzahl	preisgebunden						nicht preisgebunden					
		1	2	3	4	5	= 5	1	2	3	4	5	= 5
Berlin	674	2.526	2.872	718	184	8		235	2.403	2.384	439	37	19
Witten	25	18	28	4				20	57	1			1
Summe		399	2.645	2.899	720	184	8	235	2.423	2.441	440	37	19
Anteil an Bestand der jeweiligen Finanzierungsart		13,6%	34,7%	39,9%	9,8%	2,2%	0,1%	4,2%	43,3%	43,7%	7,9%	0,7%	0,3%

Kündigungen aufgeteilt nach Gründen und Städten GAG



Kündigungsgrund	Gründe des Mieters	Wohnungsbezogene Gründe	Gründe im Wohngebiet	Nicht-Rückfallsbedingte Gründe	Kündigung durch Vermieter	Berufshilf	nicht begründete Kündigungen	Summe
Köln	986	72	12	981	40	162	1851	3816
Summe	986	72	12	981	40	162		3.816

Mieterbezogene Gründe z.B. Ortswechsel, Wfhg. zu teuer, Erwerb von Eigentum

Wohnungsbezogene Gründe z.B. Wohnungsgröße, Ausstattung, Lage im Haus

Gründe im Wohngebiet z.B. Infrastruktur, Wohnumfeld

Nicht-Rückfallsbedingte z.B. Abwriff, Modernisierung, Verkauf des Bestandes

Kündigung durch WL z.B. Rückzahlung, Unzumutbarkeit

33

Kündigungen aufgeteilt nach Gründen und Städten VBW



Kündigungsgrund	Gründe des Mieters	Wohnungsbezogene Gründe	Gründe im Wohngebiet	Nicht-Rückfallsbedingte Gründe	Kündigung durch Vermieter	Berufshilf	Summe
Borchen	905	88	1	38	38	115	1.182
Witten	4	1		1			6
Summe	909	89	1	39	38	115	1.188

Mieterbezogene Gründe z.B. Ortswechsel, Wfhg. zu teuer, Erwerb von Eigentum

Wohnungsbezogene Gründe z.B. Wohnungsgröße, Ausstattung, Lage im Haus

Gründe im Wohngebiet z.B. Infrastruktur, Wohnumfeld

Nicht-Rückfallsbedingte z.B. Abwriff, Modernisierung, Verkauf des Bestandes

Kündigung durch WL z.B. Rückzahlung, Unzumutbarkeit

34

Leerstand wegen Nichtvermietung/fehlende
Bewerber nach Städten - GEWOBA



Ort/Gemeinde	Bestand	Leerstand Nichtvermietung	Quote	davon < 3 Mon	davon 3-6 Mon	davon > 6 Mon
Bremen	32.333	418	1,29%	100	53	208
Bremenhaven	9.889	1066	10,79%	252	129	687
Sarstedt	42.222	1.486	3,52%	412	182	892