

news

Ausgabe 1 | März 2010

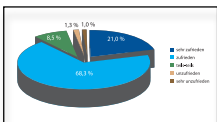
Liebe Eigentümerin, lieber Eigentümer,

in der ersten Ausgabe der gewobe-News 2010 gibt es wieder eine ganze Menge Neuigkeiten, die wir Ihnen mitteilen wollen. Im Mittelpunkt steht die Kundenbefragung aus dem vergangenen Jahr. Jetzt liegen die Ergebnisse vor und wir wissen, wie Sie unsere Leistungen und unseren Service beurteilt haben. Ohne die konkreten Ergebnisse vorwegzunehmen, die wir Ihnen auf den nächsten Seiten vorstellen: Sie haben uns wieder gute Noten gegeben, auf die wir schon ein wenig stolz sind, die uns aber gleichzeitig anspornen, auch künftig Kompetenz und Ideenreichtum zu beweisen: Ihr Eigentum ist bei der gewobe in guten Händen.

Übrigens wurde auch der Newsletter, den Sie gerade in den Händen halten, beurteilt. Von allen, die sich bei der Kundenbefragung dazu ein Urteil bildeten, bezeichneten 95 Prozent die gewobe-News als lesenswert und hilfreich. Auch das spornt uns an.

Ihr Team der gewobe

Heute lesen Sie:



Kundenbefragung 2009

Wie Sie als Eigentümer die Leistungen der gewobe beurteilt haben

Seite 2



Weiterempfehlen lohnt sich

Wir zahlen Ihnen für jeden neuen Kunden 500 Euro

Seite 4



Aus einer Hand

Welche Vorteile die gemeinsame Eigentums- und Mietverwaltung durch die gewobe bringt

Seite 4

Neues aus der WEG- und Fremdverwaltung

Seite 5

Kundenbefragung 2009

90 Prozent unserer Kunden sind mit uns zufrieden oder sehr zufrieden

Wie kompetent sind unsere Mitarbeiter? Wie schnell wird auf Probleme reagiert? Wie gut sind die Eigentümerversammlungen vorbereitet? ...

Bereits zum zweiten Mal hatten wir Sie Ende 2009 gebeten, uns Ihre Meinung zu den Leistungen und zum Service der gewobe zu sagen. Ein repräsentativer Teil der Mitglieder der von uns betreuten Eigentümergemeinschaften hat sich an der Kundenumfrage beteiligt.

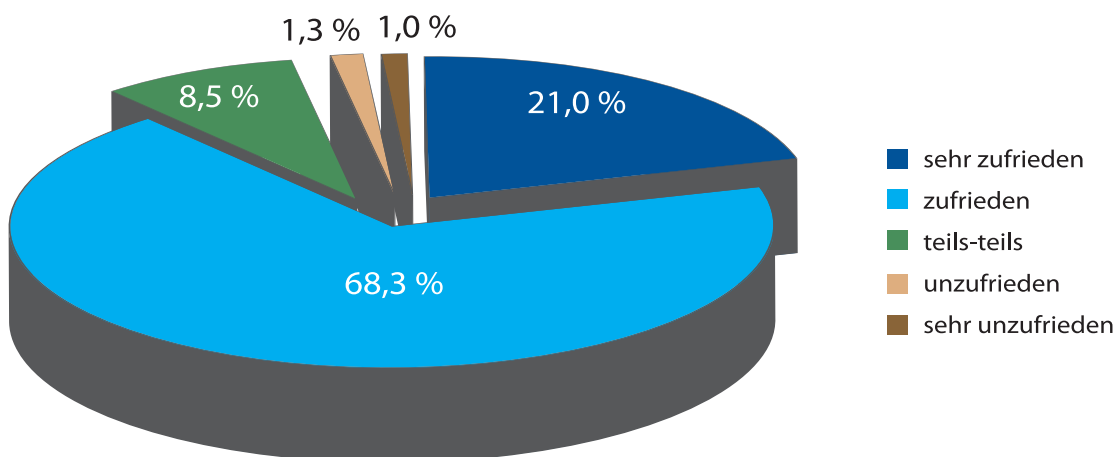
Jetzt liegt das Ergebnis vor: 90 Prozent der Eigentümer sind mit der Verwaltung ihres Eigentums durch die gewobe zufrieden oder sogar sehr zufrieden. Damit haben wir unser Ergebnis aus dem Jahr 2007 noch einmal um rund zehn Prozentpunkte verbessert. Vor zwei Jahren hatten uns rund 80 Prozent der Eigentümer ein „Gut“ oder „Sehr gut“ gegeben. Die Durchschnittsnote erhöhte sich bei der Umfrage 2009 von 2,1 auf 1,9.

Danke für dieses Ergebnis:

Besonders bemerkenswert: In zehn von elf Zufriedenheitskategorien wurde 2009 deutlich zugelegt. Die größten „Sprünge“ erreichte die gewobe bei der Bearbeitung von Anfragen (+ 12,1 Prozent), bei der Qualität (+ 9,7 Prozent) sowie bei der Nachbereitung von Eigentümerversammlungen (+ 9,6 Prozent). Trotz der deutlichen Verbesserung gibt es allerdings bei der Anfragenbearbeitung und bei der Nachbereitung noch Potenzial zur weiteren Verbesserung. Einen Spitzenwert bescheinigten die Eigentümer der Mitarbeiterfreundlichkeit: 94,3 Prozent waren damit 2009 zufrieden oder sehr zufrieden. Bei den Durchschnittsnoten gab es 2009 sogar bei allen elf Zufriedenheitskategorien eine Verbesserung.

„Wir sind sehr stolz auf diese 90 Prozent und die Note 1,9, die wohl ein Spitzenergebnis in Berlin sein dürften“, so die Einschätzung von Ralf Lotz, Leiter WEG- und Fremdverwaltung der gewobe. „Allerdings ist dieses Votum der Eigentümer auch mit großen Anstrengungen bei den Mitarbeitern erarbeitet worden. Denn wir haben unsere Leistung gerade dort verbessert, wo uns bei der Umfrage 2007 trotz guter Noten noch Nachholbedarf bescheinigt wurde.“

➔ Weiter auf Seite 3



Kundenbefragung 2009

Leistungsbereich	Kundenbefragung 2007	Kundenbefragung 2009	Verbesserung
Telefonische Erreichbarkeit	2,2	2,0	0,2
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft	1,9	1,7	0,2
Qualität und Kompetenz	2,2	1,9	0,3
Bearbeitung von Anliegen	2,4	2,1	0,3
Erläuterung zu Abrechnungen	2,1	2,0	0,1
Organisation Eigentümerversammlung	1,9	1,8	0,1
Terminierung Eigentümerversammlung	2,1	2,0	0,1
Beschlussformulierung	2,0	1,9	0,1
Leitung Eigentümerversammlung	2,0	1,9	0,1
Nachbereitung Eigentümerversammlung	2,4	2,1	0,3
Information und Kommunikation	2,2	2,0	0,2
GESAMT	2,1	1,9	0,2

In allen Leistungsbereichen haben Sie 2009 der gewobe noch bessere Noten gegeben als 2007 – die Zufriedenheit ist weiter gewachsen.

→ Fortsetzung von Seite 2

Das betrifft zum Beispiel die Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit. Die gewobe hat 2008 eine neue Telefonanlage installiert und damit Schritt für Schritt den Service erweitert. Weiteren Nutzen versprechen wir uns vor allem vom persönlichen Anrufbeantworter, falls der zuständige Verwalter oder sein Vertreter nicht erreichbar ist. Rückruf garantiert.

Neu eingeführt wurde auch eine öffentliche „To-do-Liste“, durch die die Eigentümer über die Beschlüsse der Eigentümerversammlungen immer auf dem Laufenden sind und die weitere Zeitschiene bei der Umsetzung kennenlernen.

Noch zu verbessern ist die Qualität unserer Dienstleister, zum Beispiel bei der Pflege der Grünanlagen und der Hausreinigung, hier stehen uns weitere Veränderungen bevor. Künftig sollen anstelle eines großen Unternehmens für die Schneebeseitigung wieder mehrere kleinere Firmen beauftragt werden. Denn die Vergangenheit hat gezeigt: Diese können flexibler auf veränderte Situationen reagieren.

Viele Pluspunkte sammelte die gewobe in den vergangenen zwei Jahren auch bei der Umsetzung des novellierten Wohneigentumsgesetzes. Denn dies setzt eine qualifiziertere Verwaltung voraus – und die bietet die gewobe. Nicht zu vergessen die jährlichen kostenlosen Seminare für die Verwaltungsbeiräte. Die Zusammenarbeit hat sich dadurch wesentlich vertieft.

Übrigens wurde auch der Newsletter, den Sie gerade in den Händen halten, als Ergebnis aus der Umfrage 2007 eingeführt. Was uns besonders gefreut hat: Von allen, die sich bei der Umfrage dazu ein Urteil bildeten, bezeichneten 95 Prozent die gewobe-News als lesenswert und hilfreich.

Ein persönliches Wort von Ralf Lotz: „Danke an alle, die sich 2009 ein paar Minuten Zeit genommen und bei der Umfrage ihre Meinung gesagt haben. Jetzt kommt es darauf an, die guten Ergebnisse dauerhaft zu stabilisieren.“

Weiterempfehlen lohnt sich

500 Euro für jeden neuen Kunden



degewo-Archiv

Auch das hat die Befragung 2009 ergeben: 95 Prozent der Eigentümer würden die gewobe mit gutem Gewissen weiterempfehlen. Sowohl Selbstnutzer als auch Kapitalanleger brachten zum Ausdruck, dass sie mit den Leistungen so zufrieden sind, dass sie die gewobe für einen guten Tipp unter Freunden und Bekannten halten. Immerhin geht der Service oft über das hinaus, was das Wohneigentumsgesetz verbindlich vorschreibt.

Die gewobe freut sich über dieses Vertrauen und hat sich entschlossen, eine Weiterempfehlung künftig auf neue Weise zu honorieren:

500 Euro zahlen wir als „Empfehlungsprämie“, wenn Sie Wohnungseigentümer – die vielleicht mit ihrer Eigentumsverwaltung unzufrieden sind – von den Vorteilen der gewobe überzeugen.

Das Empfehlungsverfahren ist ganz einfach: Sie nennen uns einen Ansprechpartner bei der interessierten Eigentümergemeinschaft – und wir kümmern uns um alles Weitere. Voraussetzung für die Auszahlung der 500 Euro ist allerdings, dass es zu einem Verwaltervertrag mit der neuen Eigentümergemeinschaft kommt. Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich um 50 oder 500 Wohneinheiten handelt. Bitte nutzen Sie unser Kontaktformular unter www.gewobe.de. Hier können Sie auch mit allen übrigen Anfragen schnell Ihre/-n Verwalter/-in erreichen.

Vielen Dank! Und viel Erfolg!

Hausverwaltung durch die gewobe

Damit sparen Sie Zeit, Geld und Ärger

Wenn Sie mit der Eigentumsverwaltung durch die gewobe zufrieden sind, dann sollten Sie uns vielleicht auch mit der Verwaltung Ihrer Mieterangelegenheiten beauftragen.

Denn wir bieten Ihnen eine Professionalität, mit der Sie Zeit, Geld und Ärger sparen können. Warum sollten Sie sich mit Mieterhöhungen, Betriebskostenabrechnungen, Mieterwechseln oder tropfenden Wasserhähnen herumschlagen, wenn es dafür Fachleute gibt, die Ihre Eigentumswohnanlage ohnehin schon aus dem Effeff kennen?

Aus unserer Erfahrung wissen wir, dass viele Eigentümer versuchen, ihre nicht selbst genutzte Wohnung in Eigenregie zu verwalten. Dabei stoßen sie oft an ihre Grenzen. Unser Rat: Legen Sie doch auch die Mieterverwaltung in unsere Hände, dann kümmern sich unsere

Experten um die bestmögliche kaufmännische und technische Verwaltung Ihrer Wohnung. Viele Eigentümer folgen diesem Rat und entscheiden sich für die Eigentumsverwaltung und die Hausverwaltung aus einer Hand. Bisher erledigen wir bereits für über 400 Eigentümer auch die Mieterverwaltung.



+++ Neues aus der WEG- und Fremdverwaltung der gewobe +++

Wir begrüßen neue Eigentümergemeinschaften

Die Eigentümergemeinschaft Hortensienstraße in Steglitz, die Eigentümergemeinschaft Holländerstraße in Reinickendorf und die Eigentümergemeinschaft Johann-Meyer-Straße/Bischofsplatz in Dresden werden seit 01.01.2010 von der WEG- und Fremdverwaltung der gewobe betreut. Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit.

Vergünstigt in drei Parks und acht Gärten

Als Eigentümer einer von der gewobe betreuten Gemeinschaft bieten wir Ihnen in diesem Jahr eine kleine Vergünstigung: Sie können eine rabattierte Jahreskarte für den Britzer Garten, den Natur-Park Schöneberger Südgelände und die „Gärten der Welt“ im Erholungspark Marzahn erwerben.

Der Preis beträgt 15 Euro (statt 20 Euro), ermäßigt 7,50 Euro (statt 10 Euro). Schicken Sie einfach eine E-Mail an info@gewobe.de oder bestellen Sie die Jahreskarte 2010 telefonisch bei Frau Mauersberger (030 26485-9201)



Neue Adresse, gleiche Rufnummern

Unser Team der Fremdverwaltung (Sondereigentumsverwaltung) zieht um: **Ab 01.04.2010** erreichen Sie unsere Mitarbeiterinnen persönlich in unserer Zentrale, Potsdamer Straße 60, 10785 Berlin, 3. OG. Die Rufnummern bleiben unverändert.

Fragen, Probleme, Anregungen?

Die gewobe Wohnungswirtschaftliche Beteiligungsgesellschaft mbH ist als Tochterunternehmen der degewo-Gruppe spezialisiert auf die Immobilienverwaltung und -bewirtschaftung. Mehr als 8.000 Verwaltungseinheiten werden derzeit im Kundenauftrag betreut, darunter über 4.400 Wohnungen in über 40 Eigentümergemeinschaften.

gewobe
Wohnungswirtschaftliche
Beteiligungsgesellschaft mbH
Potsdamer Straße 60
10785 Berlin

Ihr Ansprechpartner:

Ralf Lotz
Leiter WEG- und Fremdverwaltung
Telefon: 030 26485-9200
E-Mail: ralf.lotz@gewobe.de

