

Beratung durch eine Wohnungsgesellschaft

- Vernetzung identifizierter Beratungsbedarfe

Veranstaltung: Beratung in bewegter Zeit

Datum: 30.04.2010

Ort: Hochschule Bremen

Referent: Christine Dose, Leiterin Servicemanagement der GEWOBA

Agenda

Ausgangssituation

Umsetzung / Organisation

1,5 Jahre Servicemanagement



- Mit rund 40.000 Mietwohnungen ist die GEWOBA größter Vermieter im Land Bremen.
- Bereits heute ist rund ein Drittel unserer Mieter 60 Jahre und älter. Jeder fünfte Mieter der GEWOBA ist 70 Jahre und älter.
- Die älteren Mieter sind im Durchschnitt gute Kunden, an deren Verbleib in den „eigenen vier Wänden“ die GEWOBA ein großes Interesse hat.

- Wenn ältere Mieter ihre Wohnung aufgeben, liegen die Gründe häufig in ihrer nachlassenden körperlichen und geistigen Vitalität, einhergehend mit Vereinsamung.
- Neben den (begrenzten) Möglichkeiten der Wohnraumanpassung sind es vor allem wohnungsnaher Serviceleistungen, die den Verbleib in der Wohnung ermöglichen.
- Das Angebot dieser Leistungen ist zwar groß, jedoch kaum überschaubar.

Agenda

Ausgangssituation

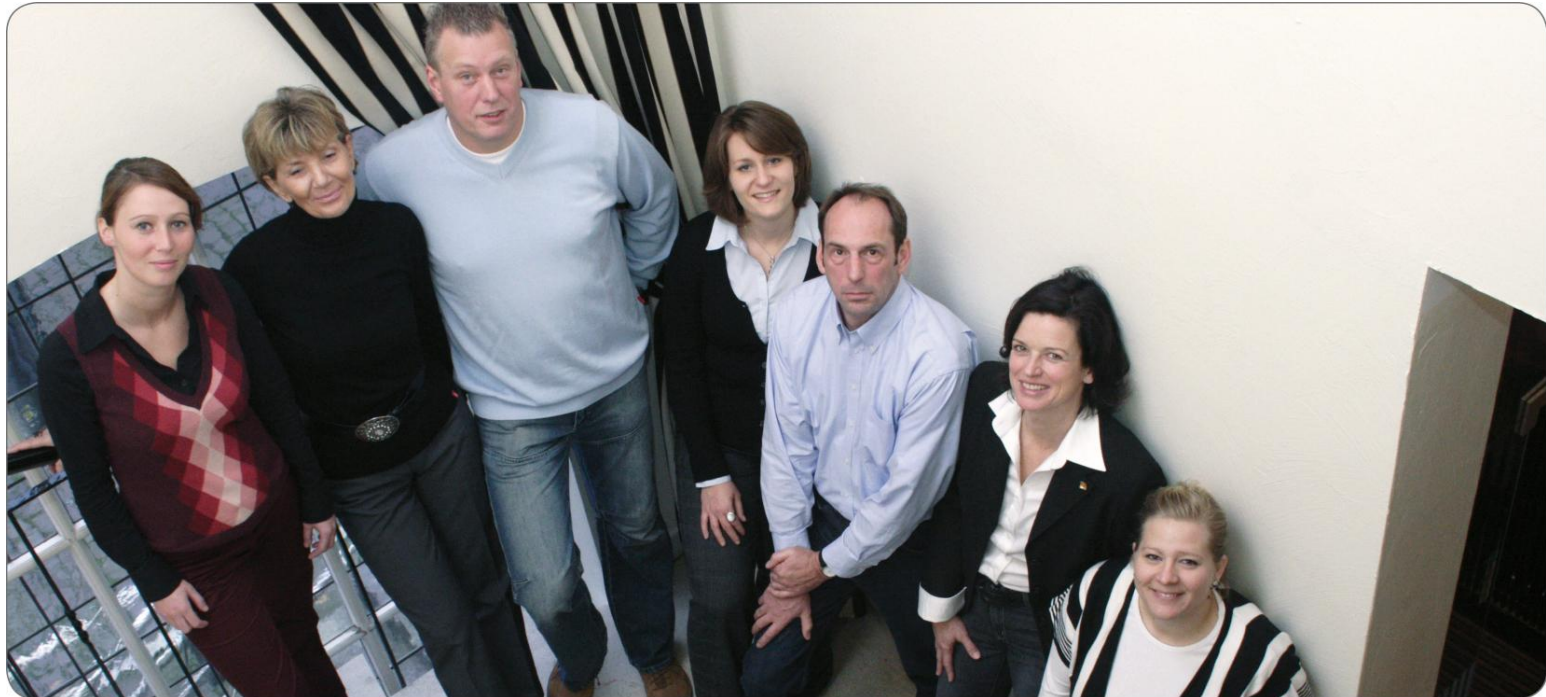
Umsetzung / Organisation

1,5 Jahre Servicemanagement

- Die GEWOBA hat zusammen mit Kooperationspartnern ein vernetztes **Angebot** mit einem **hohen Qualitätsniveau** für die GEWOBA-Mieter entwickelt.
- Das Ziel ist, die Wohndauer der älteren Mieter unter guten Bedingungen zu verlängern.
- Kern dieses Angebots ist die kostenlose und unabhängige Beratung durch eine/n GEWOBA-Serviceberater/in

Innerhalb der GEWOBA wurde die Abteilung **Servicemanagement** eingerichtet.

Unsere Serviceberater beraten alle Mieter, die altersbedingt Unterstützung wünschen oder brauchen.



Aufgaben der Serviceberater:

- umfassende Beratung zu individuell gewünschten Themen rund um das Thema »Alter«
- Angehörigenberatung
- individuelle Unterstützung bei der Beantragung von Leistungen
- Beratung und Unterstützung bei Wohnraumanpassungen
- Angebot und Vermittlung von Servicedienstleistungen
 - soziale, hauswirtschaftliche und pflegerische Dienstleistungen
 - Hausnotruf
 - Fahrdienst
- Information über und Organisation von Veranstaltungen

Sonderkonditionen für GEWOBA-Mieter

- **Leistungen der Pflegedienste für 14 € pro Stunde:**

hauswirtschaftliche und soziale Dienstleistungen

- **Fahrdienste zu Sonderkonditionen**

- **Hausnotruf zu Sonderkonditionen:**

ausschließlich mit Schlüssel hinterlegung

Agenda

Ausgangssituation

Umsetzung / Organisation

1,5 Jahre Servicemanagement

Erfolge des Servicemanagements seit Dezember 2008 in Zahlen:

- Mehr als 800 Mieter und deren Angehörigenberatung haben wir beraten.
- 170 Mal geholfen eine Pflegestufe oder andere Leistungen zu beantragen
- 300 Umbaumaßnahmen veranlasst
- Rund 150 Mietern haben wir einen Hausnotruf vermittelt
- 80 Mal haben wir regelmäßige Leistungen der Pflegedienste vermittelt
- Für 50 Mieter haben wir den Umzug in eine geeignete (barrierefreie) Wohnung organisiert/begleitet

Erfahrungen aus der Beratungstätigkeit:

- Als Vermieter genießt die GEWOBA einen großen Vertrauensvorsprung, der den Zugang in der Beratung oft erleichtert.
- Das Serviceteam knüpft seine Netzwerke weiter und entwickelt dadurch die Qualität seiner Leistungen
- Unsere Kunden schätzen die unabhängige Beratung. Wir erhalten von unseren Kooperationspartnern keine Provision!
- Mit dem Verbleib in der eigenen Wohnung entscheiden sich die Kunden für Individualität. Es ist ihnen sehr wichtig selbst zu bestimmen, welche Hilfen sie wann in Anspruch nehmen.

