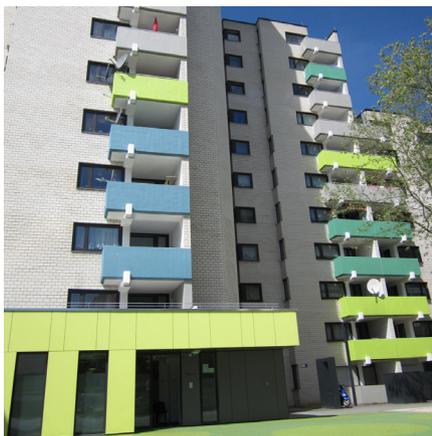


STAKEHOLDER- BEFRAGUNG 2013/2014



Kunden-
orientierung

Erwartungen an
die bauverein AG



Was ist erreicht,
was wird weiter
verbessert

 **bauverein AG**
darmstadt

Was erwartet
wer von der
bauverein AG?

Unternehmen müssen sich mit vielen Anspruchsgruppen (sogenannte Stakeholder) auseinandersetzen: Zu den wichtigsten der bauverein AG gehören die Mitarbeiter, die Eigentümer und die Kunden, also die Mieter der mehr als 16.000 Wohnungen. Daneben zählen noch Käufer, Lieferanten und Dienstleister, die lokale und regionale Politik, Mitbewerber und auch Behörden zu den Gruppen, mit deren Erwartungen und Anforderungen sich das Unternehmen regelmäßig auseinandersetzen muss.

Jede Gruppe hat andere Erwartungen

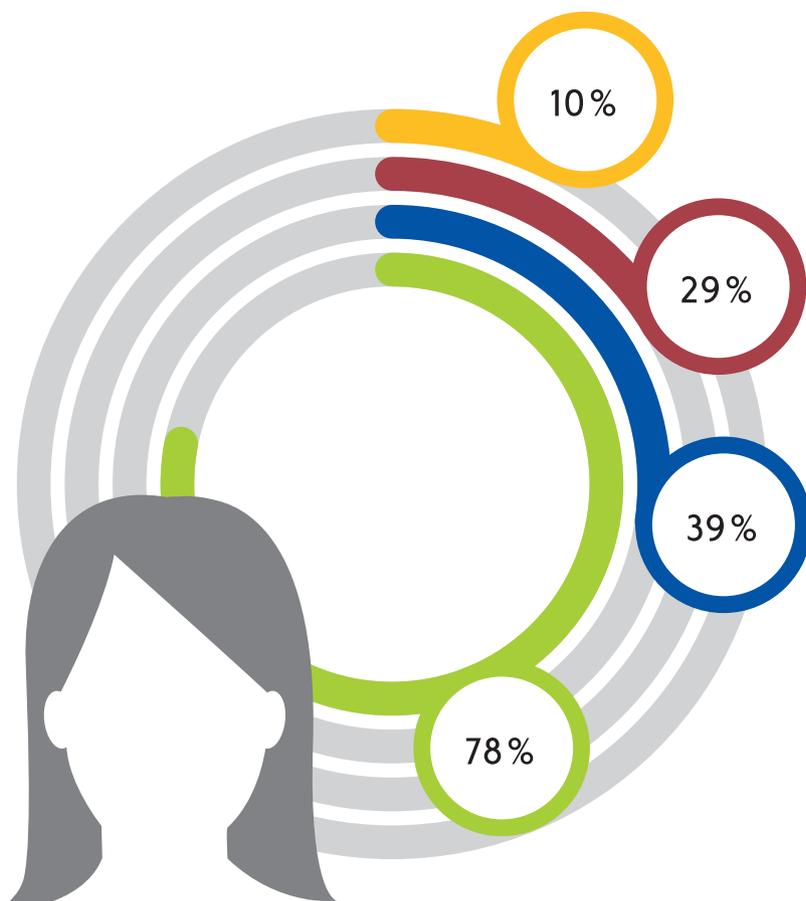
Die Herausforderung: Jede dieser Gruppen hat unterschiedliche Erwartungen an die bauverein AG, die sich auch widersprechen können. Um Erwartungen erfüllen zu können – oder eben auch klarmachen zu können, warum etwas nicht geht –, muss man diese detailliert und fundiert kennen. Deshalb initiierte die bauverein AG zwischen September und Oktober 2013 eine groß angelegte Stakeholderbefragung. Umgesetzt und analysiert von den beiden Wissenschaftlern der TU Darmstadt, Stephanie Heitel und Prof. Dr. Andreas Pfnür, wurden insgesamt 1.433 Menschen – darunter alle Mitarbeiter – aus den verschiedenen Anspruchsgruppen der bauverein AG eingeladen, an dieser Befragung teilzunehmen. 272 Fragebögen wurden online so ausgefüllt, dass sie in die Auswertung einfließen konnten – die Rücklaufquote von fast 20 Prozent gilt als ein guter Wert!

BILDNACHWEISE:

Titelseite: Thomas Ott & bauverein AG

Seite 6–11: Freepik, Scott de Jonge und Icons8
von www.flaticon.com

Mitarbeiter
und Eigentümer
waren die
Aktivsten



1.433 EINLADUNGEN ZUR BEFRAGUNG – 272 AUSWERTUNGEN

Unter den Befragten waren alle Mitarbeiter und alle Eigentümer. Bei den Mietern wurde eine repräsentative Stichprobe ausgewählt (899 Adressen). In die Auswertung flossen insgesamt 272 Rückläufe ein: Weitere Gruppen, die zur Teilnahme eingeladen waren: Käufer, Geschäftspartner, Behörden und sonstige Interessengruppen wie Non-Profit-Organisationen (NGO) oder auch Medienvertreter.

01 MIETER

Aus einem Pool von insgesamt 10.293 Mietern wurden 899 gebeten, an der Befragung teilzunehmen.

02 POLITIK

Befragt wurden Stadtverordnete der regierenden Koalition (Grüne/CDU) sowie der Opposition (SPD, FDP etc.).

03 MITARBEITER

Bei den Mitarbeitern wurden Führungskräfte und Mitarbeiter befragt.

04 EIGENTÜMER

Zu den Eigentümern zählen Mitglieder des Aufsichtsrats, des Magistrats und der HEAG Holding AG.

Die Auswertung ergab – quer durch alle abgefragten Bereiche – vier Themen, die allen Stakeholdern besonders wichtig waren:

Kunden-
orientierung

Erhalt und
Schaffung von
gefördertem
und preiswertem
Wohnraum

Soziale Stabilität

Reduktion
Energieverbrauch
und Nebenkosten

Die Umfrage war in sechs allgemeine Bereiche unterteilt. So konnten die Teilnehmer in den Bereichen „Immobilien- und Dienstleistungsangebot“, „Wertschöpfung in der Stadt und der Region“, „Soziale Stabilität“, „Umweltschutz“, „Wirtschaftliches und unternehmerisches Handeln“ und „Verantwortungsbewusste Personal- und Unternehmensführung“ verschiedene Aspekte mit Schulnoten von 1 bis 6 gewichten und Kommentare dazu abgeben. Auch aus diesen Ergebnissen lassen sich wiederum besonders wichtige Themen identifizieren.

Aus diesen Bereichen sind hier jeweils die sechs wichtigsten Unterthemen aufgeführt.

Immobilien- und Dienstleistungsangebot

- Reduzierung der Nebenkosten
- Energieeffiziente Mietflächen
- Ausrichtung an sozialen Bedürfnissen
- Preiswerter Wohnraum

Wertschöpfung in der Stadt und der Region

- Versorgung mit Wohnflächen
- Förderung der regionalen Beschäftigung
- Entwicklung von Projekten der Stadtentwicklung
- Optisch ansprechende Gebäude/Quartiersbild

Wirtschaftliches unternehmerisches Handeln

- Kundenorientierter Service
- Schnelle Reaktion auf Anfragen
- Effiziente Bestandsbewirtschaftung
- Prozesse und Qualitätsmanagement

Umweltschutz

- Sensibilisierung für nachhaltiges Nutzerverhalten
- Reduktion Energieverbrauch im Bestand
- Energieeffizienter Neubau
- Nachhaltige Baustoffe

Personal- und Unternehmensführung

- Betriebsklima
- Kompetenz und Qualifikation
- Reputation
- Entscheidungsverantwortung auf unteren Ebenen

Soziale Stabilität

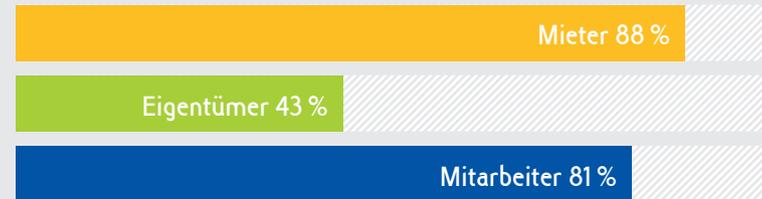
- Verhinderung sozialer Brennpunkte
- Soziales Engagement eigene Gebäude/Mieter
- Ausgewogene Mieterzusammensetzung
- Soziale Infrastruktur

In Zukunft wichtig



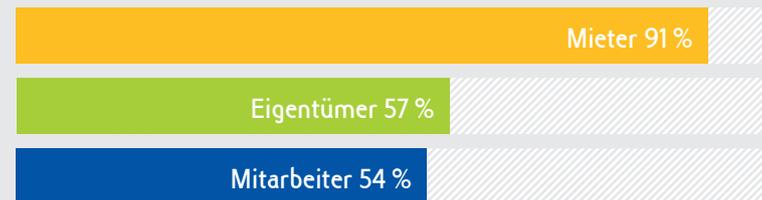
REDUZIERUNG DER NEBENKOSTEN

Dieses Thema erhielt insgesamt die Note 1,6. 72 Prozent aller Stakeholder betrachten es als wichtig.



PREISWERTER WOHNRAUM

Dieses Thema erhielt insgesamt die Note 1,5. Das Thema ist für 67 % der Stakeholder wichtig.



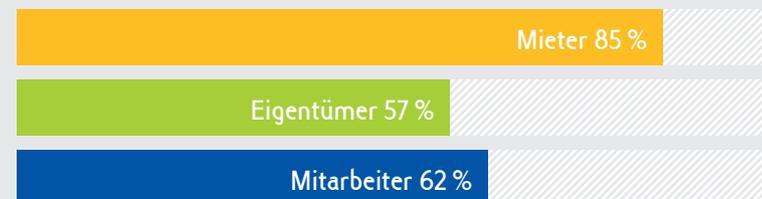
ENERGIEEFFIZIENTE MIETFLÄCHEN

Insgesamt 70 % der Stakeholder finden dieses Thema wichtig.



AUSRICHTUNG AN SOZIALEN BEDÜRFNISSEN

Dieses Thema erhielt die Note 1,7. 68 % der Stakeholder betrachten das als wichtiges Zukunftsthema.



In Zukunft wichtig



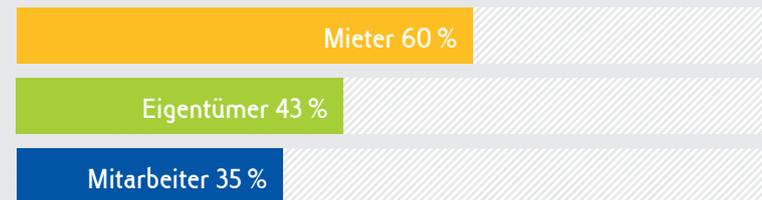
VERSORGUNG MIT WOHNFLÄCHEN

Dieses Thema erhielt insgesamt die Note 1,5.
68 % der Stakeholder betrachten dies als ein
wichtiges Zukunftsthema.



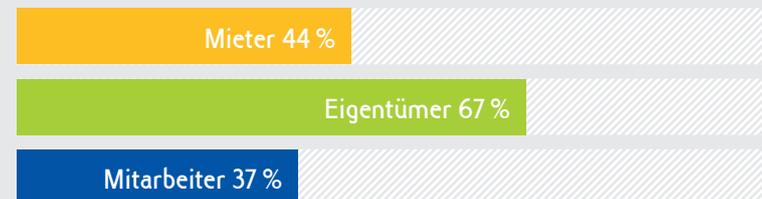
FÖRDERUNG DER REGIONALEN BESCHÄFTIGUNG

Dieses Thema erhielt insgesamt die Note 2,0.
Die Förderung der regionalen Beschäftigung
ist 47 % der Stakeholder wichtig.



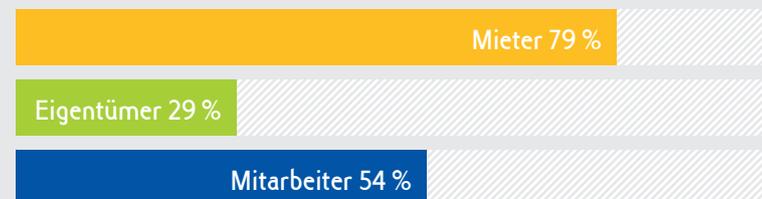
BETEILIGUNG AN PROJEKTEN DER STADTENTWICKLUNG

Dieses Thema erhielt insgesamt die
Note 2,0. 48 % aller Stakeholder betrachten
es als wichtig.



OPTISCH ANSPRECHENDE GEBÄUDE/QUARTIERSBILD

52 % der Stakeholder finden dieses Thema
wichtig. Es wurde mit der Note 2,1 bewertet.



In Zukunft wichtig



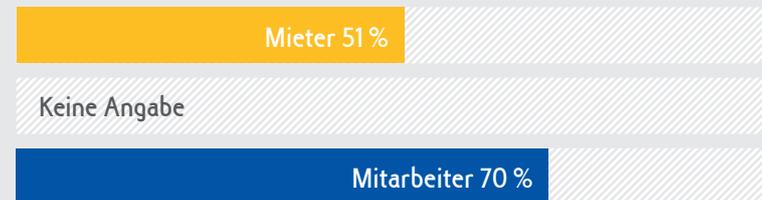
KUNDENORIENTIERTER SERVICE
Dieses Thema erhielt insgesamt die Note 1,4.
Es ist für 73 % der Stakeholder ein wichtiges Zukunftsthema.



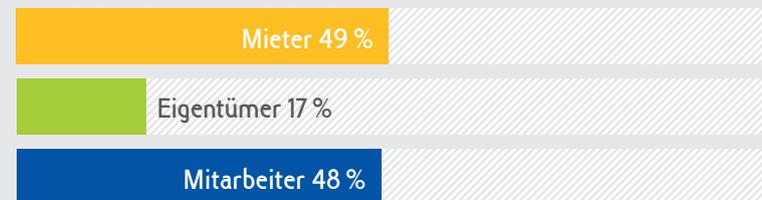
SCHNELLE REAKTION AUF ANFRAGEN
70 % der Stakeholder finden dieses Thema wichtig. Es erhielt die Note 1,4.



EFFIZIENTE BESTANDBEWIRTSCHAFTUNG
Dieses Thema erhielt insgesamt die Note 1,6.
39 % aller Stakeholder betrachten es als wichtig.



PROZESSE UND QUALITÄTSMANAGEMENT
30 % der Stakeholder finden dieses Thema wichtig. Es wurde mit der Note 1,7 bewertet.

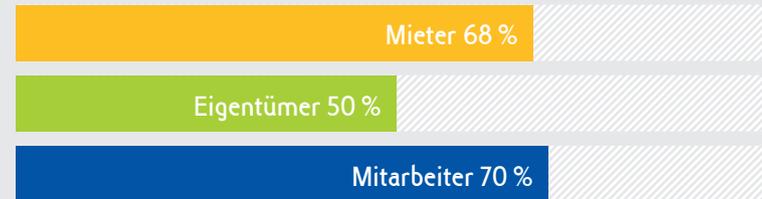


In Zukunft wichtig



KOMPETENZ UND QUALIFIKATION

Dieses Thema erhielt insgesamt die Note 1,4.
59 % der Stakeholder halten es für ein wichtiges Zukunftsthema.



BETRIEBSKLIMA

63 % der Stakeholder finden dieses Thema wichtig. Es erhielt die Note 1,5.



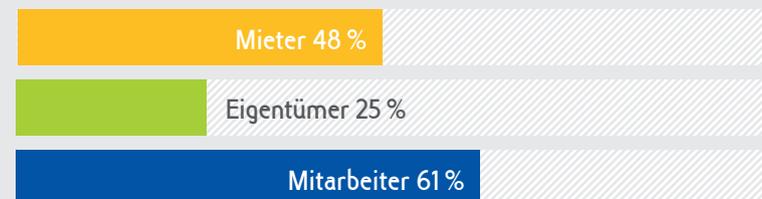
REPUTATION

Dieses Thema erhielt insgesamt die Note 1,7.
53 % aller Stakeholder betrachten es als wichtig.



ENTSCHEIDUNGSVERANTWORTUNG AUF UNTEREN EBENEN

47 % der Stakeholder finden dieses Thema wichtig. Es wurde mit der Note 1,8 bewertet.



In Zukunft wichtig



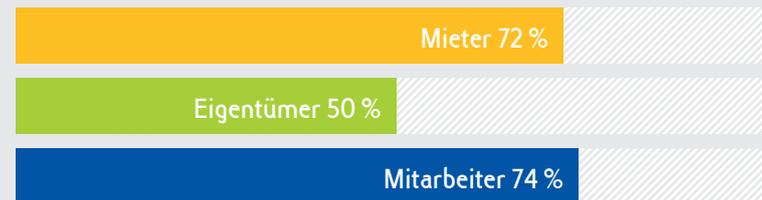
REDUKTION ENERGIEVERBRAUCH IM BESTAND

64 % der Stakeholder betrachten diesen Punkt als ein wichtiges Zukunftsthema. Er erhielt die Note 1,5.



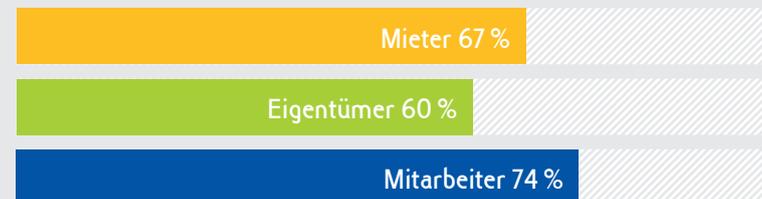
ENERGIEEFFIZIENTER NEUBAU

Dieses Thema erhielt insgesamt die Note 1,6. 63 % aller Stakeholder betrachten es als wichtig.



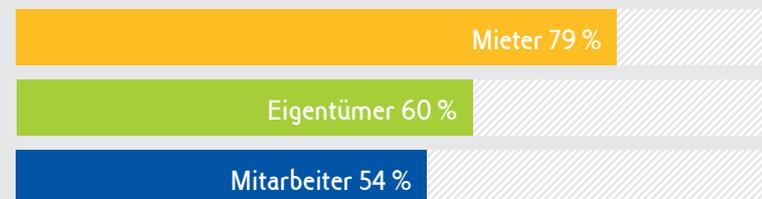
SENSIBILISIERUNG FÜR NACHHALTIGES NUTZERVERHALTEN

Dieses Thema erhielt insgesamt die Note 1,6. 69 % der Stakeholder betrachten es als ein wichtiges Zukunftsthema.



NACHHALTIGE BAUSTOFFE

62 % der Stakeholder finden dieses Thema wichtig. Es wurde mit der Note 1,7 bewertet.

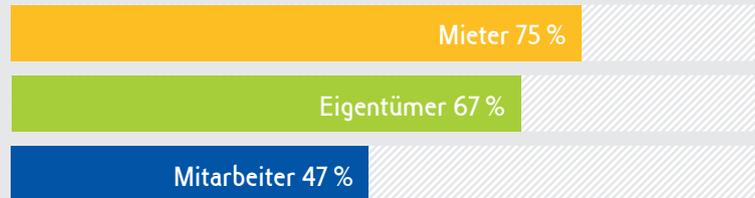


In Zukunft wichtig



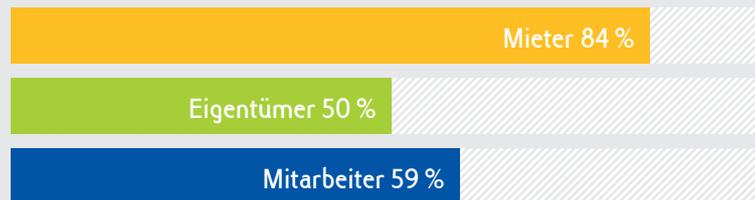
VERHINDERUNG SOZIALER BRENNPUNKTE

Dieser Punkt erhielt die Note 1,7. 62 % der Stakeholder betrachten ihn als ein wichtiges Zukunftsthema.



AUSGEWOGENE MIETERZUSAMMENSETZUNG

Dieses Thema erhielt insgesamt die Note 1,7. 57 % aller Stakeholder betrachten es als wichtig.



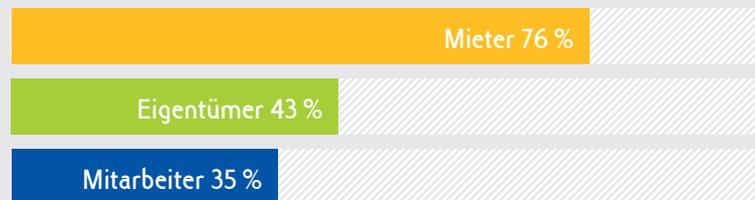
SOZIALES ENGAGEMENT IN EIGENEN GEBÄUDEN/MIETER

57 % der Stakeholder finden dieses Thema wichtig. Es wurde mit der Note 1,7 bewertet.



SOZIALE INFRASTRUKTUR

54 % der Stakeholder finden dieses Thema wichtig. Es wurde mit der Note 1,8 bewertet.



Was erwartet wer von der bauverein AG im Einzelnen?

Mitarbeiter

- Reduzierung der Nebenkosten
- Reduktion Energieverbrauch im Bestand
- Sensibilisierung für nachhaltiges Nutzerverhalten
- Energieeffizienter Neubau
- Schnelle Reaktion auf Anfragen

Eigentümer

- Versorgung mit Wohnflächen
- Betriebsklima
- Kundenorientierter Service
- Beteiligung an Projekten der Stadtentwicklung
- Verhinderung sozialer Brennpunkte

Mieter

- Preiswerter Wohnraum
- Reduzierung der Nebenkosten
- Ausrichtung an sozialen Bedürfnisse
- Energieeffiziente Mietflächen
- Soziales Engagement in eigenen Gebäuden

Die Bereiche sind innerhalb der Stakeholdergruppen unterschiedlich wichtig. Spannend ist es deshalb, noch einmal tiefer zu gehen und unabhängig von Bereichen die Erwartungen abzufragen. Gefragt wurden die Stakeholder deshalb auch danach, bei welchen Themen genau sie Handlungsbedarf für die bauverein AG sehen. Hier ergaben sich je nach Stakeholder unterschiedliche Gewichtungen und Themen. Die Erkenntnisse ermöglichen es den Verantwortlichen der bauverein AG, Handlungen und vor allem auch die Kommunikation auf die jeweiligen Erwartungen besser einzustellen. Denn: Zu vielen der Themen, die die Stakeholder als wichtig bewerteten, hat die bauverein AG bereits Projekte initiiert oder sogar schon wesentliche Meilensteine erreicht.

Handlungsbedarf

Eigen- tümer

Versorgung mit Wohnflächen

Betriebsklima

Kundenorientierter Service

Beteiligung an Projekten der
Stadtentwicklung

Verhinderung sozialer
Brennpunkte

Versorgung mit preiswertem
Wohnraum

Mit- arbeiter

Reduzierung der Nebenkosten

Reduktion Energieverbrauch
im Bestand

Sensibilisierung für nachhaltiges
Nutzerverhalten

Energieeffizienter Neubau

Schnelle Reaktion auf Anfragen

Defizite bei der Personalführung

Betriebsklima

Mieter

Preiswerter Wohnraum

Reduzierung der Nebenkosten

Ausrichtung an sozialen
Bedürfnissen

Energieeffiziente Mietflächen

Soziales Engagement in eigenen Gebäuden

Kundenservice

Mehr Einsatz bei Störungen von Ruhe
und Frieden unter Mietern

Das ist bereits erreicht und wird weiter verbessert

Versorgung mit Wohnflächen und preiswertem Wohnraum

Die bauverein AG bietet mit ihrem rund 16.000 Wohnungen in Südhessen umfassenden Portfolio Wohnraum für breite Bevölkerungsschichten. Einen hohen Stellenwert hat dabei – entsprechend dem Gründungsmotto der bauverein AG – der geförderte Wohnraum. Aktuell sind 45 Prozent des Bestandes mit einer Belegungsbindung versehen. Um dem Rückgang an Sozialwohnungen durch den Wegfall von Bindungen entgegenzuwirken, schloss die bauverein AG Anfang 2013 eine Kooperationsvereinbarung mit der Stadt Darmstadt ab, in der sich das Unternehmen freiwillig verpflichtete, bis 2020 pro Jahr mindestens 100 neue Sozialwohnungen zu schaffen und 40 Millionen Euro in dieses Vorhaben zu investieren. Die bauverein AG ist damit wichtigster städtischer Partner bei der Versorgung einkommensschwacher Menschen mit Wohnungen. Aus dieser Vereinbarung resultieren Bauprojekte wie das in der Blütenallee, in der Elisabeth-Schumacher-Straße oder auch das Modernisierungsvorhaben in der Binger Straße. Auch beim Erwerb von rund 700 städtischen Wohnungen Mitte 2014 lag ein Augenmerk auf der Sicherung preisgünstigen Wohnraums. So erhalten die Mieter durch eine in Kooperation mit der Stadt entwickelte Sozialcharta einen erweiterten Kündigungsschutz und sind vor Luxussanierungen geschützt. Das Belegungsrecht wurde bei der Stadt belassen.

Durch den Ankauf der städtischen Wohnungen sowie den ebenfalls in 2014 realisierten Erwerb des Konversionsgeländes Lincoln-Siedlung fokussiert sich die bauverein AG noch stärker auf die Region Darmstadt. In der Lincoln-Siedlung soll in den kommenden Jahren ein modernes urbanes Quartier mit Wohnraum für 3.000 Menschen entstehen, darunter mindestens 15 Prozent geförderte Wohnungen. Um sich künftig noch stärker auf die Region Südhessen und die damit verbundenen Herausforderungen konzentrieren zu können, suchte die bauverein AG Ende 2014 einen Käufer für ihre mittelhessischen Bestände. Diese wechselten zum 1. Mai 2015 ihren Besitzer.

Aber auch im frei finanzierten Bereich bietet das Wohnungsunternehmen nach wie vor eine Vielzahl an Wohnungen an, die weit unter dem Darmstädter Mietspiegel liegen. So bietet die bauverein AG im frei finanzierten Bereich allein 17.896 Quadratmeter Wohnraum zu Preisen zwischen 2,00 €/qm und 4,00 €/qm sowie rund 230.000 Quadratmeter zu Preisen zwischen 4,01 €/qm und 6,00 €/qm. Damit entfallen 39,1 Prozent des frei finanzierten Wohnraumangebots auf das Preissegment 2,00 €/qm bis 6,00 €/qm.

Betriebsklima

Um das Betriebsklima zu verbessern, setzt die bauverein AG auf interne Kommunikationstrainings. Diese wurden von externen Psychologen konzipiert, 2014 begonnen und umfassen mehrere Module. Die Trainings werden von allen Mitarbeitern besucht und sollen dazu beitragen, die Kommunikation untereinander sowie auch den Informationsfluss innerhalb des Unternehmens zu verbessern. Von der Maßnahme verspricht sich das Unternehmen auch einen Abbau kommunikationshemmender Schnittstellen sowie eine Entwicklung hin zu mehr Eigeninitiative und einer offeneren Firmenkultur. Begleitet wurde diese Maßnahme von einer Führungskräftebeurteilung, bei der die Mitarbeiter ihren direkten Vorgesetzten bewerten sollten. Nach der Auswertung wurden die Ergebnisse mit den Führungskräften besprochen und weitere Maßnahmen eingeleitet.

■ □ ■ Kundenorientierter Service

Seit Start ihrer großen Serviceoffensive in 2008 arbeitet die bauverein AG kontinuierlich daran, Kundenservice und Dienstleistungsangebot zu optimieren. So wurde das Service Center personell ausgebaut, das Schulungsangebot für die Mitarbeiter im Kundenkontakt erweitert und ein sogenanntes Lärmtelefon als Anlaufstelle für Mieter mit Lärmbeschwerden eingeführt. Darüber hinaus wurden ein Beschwerde- sowie ein Sozialmanagement aufgebaut, interne Abläufe überarbeitet, eine Dokumentation von Beschwerden eingeführt und Servicestellen in Eberstadt-Süd eingerichtet. Um die Fortschritte zu überprüfen, werden regelmäßig Neukunden- und Beschwerdeführer-Befragungen durchgeführt. Die Bearbeitung von Schadensmeldungen konnte durch die Einführung zweier Servicenummern – eine ist für die Bearbeitung von wohnungsinternen Mängeln zuständig, eine für alle Meldungen, die das Gebäude und die Außenanlagen betreffen – erheblich verbessert werden. Zu Jahresbeginn 2015 wurde zudem das Sozialmanagement weiter ausgebaut und in Zusammenarbeit mit einer externen Unternehmensberatung ein Projekt zur Prozessoptimierung gestartet, das interne Abläufe unter die Lupe nimmt und damit zu einer weiteren Verbesserung des Kundenservice beitragen soll.

■ □ □ Beteiligung an Projekten der Stadtwirtschaft

Als städtische Tochter beteiligt sich die bauverein AG nach Möglichkeit an Projekten und Aktionen der Stadtwirtschaft. So nimmt das Unternehmen seit Jahren am Stadtwirtschaftsforum der HEAG Holding AG teil und war 2014 auch beim ersten Stadtwirtschaftstag präsent. Zudem leistet es mit innovativen Energiekonzepten und energetischen Sanierungen einen nicht unerheblichen Beitrag zum Klimaschutzkonzept der Stadt Darmstadt.

Als Sponsor nicht nur des Traditionsvereins SV Darmstadt 98, sondern auch diverser anderer Institutionen und gemeinnütziger Organisationen sorgt die bauverein AG zudem dafür, dass ein großer Teil der über die Wohnungsvermietung generierten Erträge der Region zugute kommt und leistet so einen Beitrag zum Allgemeinwohl. Das 2012 überarbeitete Sponsoringkonzept der bauverein AG trägt dazu bei, dass gezielt in Projekte und Institutionen investiert werden kann, die zur Geschäftsphilosophie des Unternehmens passen. So fördert die bauverein AG vor allem Vorhaben, die Kindern und Jugendlichen zugute kommen, präventiven Charakter haben oder das Zusammenleben und die Identifikation mit dem Wohnumfeld fördern.

Ganz eng arbeitet die bauverein AG mittlerweile mit der städtischen Tochter HSE AG zusammen. So kooperierten die beiden kommunalen Unternehmen im Rahmen des Forschungsprojekts Effin – dieses nahm die Wirtschaftlichkeit von Modernisierungsvorhaben unter die Lupe – wie auch beim Neubauprojekt in der Blütenallee und bündelten ihre Kompetenzen zum Nutzen der Mieter. Während bei Effin die Entwicklung eines Analysetools im Vordergrund stand, das es ermöglicht, Modernisierungsvorhaben wirtschaftlich und warmmietenneutral umzusetzen, sollen durch ein innovatives Energieversorgungskonzept in der Blütenallee Energieeinsparungen erzielt und Nebenkosten reduziert werden.

Das ist bereits erreicht und wird weiter verbessert

■ □ □ Verhinderung sozialer Brennpunkte

Soziale Brennpunkte im klassischen Sinn gibt es in Darmstadt glücklicherweise nicht. Die bauverein AG engagiert sich aber sehr stark in Eberstadt-Süd, das durch seine heterogene Bevölkerungsstruktur und eine hohe Jugendarbeitslosigkeit geprägt ist. Für Eberstadt-Süd, wo das Unternehmen größter Vermieter ist, wurde daher 2010 unter dem Namen „Aktionsplan Eberstadt-Süd“ ein Katalog an Maßnahmen aufgelegt, die dazu beitragen sollen, das Wohnumfeld innerhalb des Quartiers zu verbessern. Der Aktionsplan wird jährlich fortgeschrieben; zu den größten Projekten zählten beispielsweise die Großmodernisierung des Hochhauses „In der Kirchtanne 6“,

die Umgestaltung des Kirnberger Platzes in einen Quartierstreffpunkt und die Errichtung der Kinderkrippe in der Stresemannstraße 10. Zusätzlich ist die bauverein AG in wichtigen Stadtteilgremien präsent und fördert gemeinnützige Institutionen wie die „Werkstatt Süd“. 2015 wird der Aktionsplan mit der Großmodernisierung des 1966 errichteten Gebäudes Kurt-Schumacher-Straße sowie mit diversen anderen Maßnahmen fortgesetzt.

Auch in anderen Quartieren, in denen die bauverein AG größere Liegenschaften besitzt, leistet das Unternehmen einen Beitrag zur Verbesserung des Wohnumfeldes. So wird aktuell für Kranichstein ein Konzept entwickelt, weitere sind in Planung.

Zusätzlich versucht man, bei der Erneuerung in die Jahre gekommener Quartiere nach Möglichkeit auf einen zukunftsfähigen Wohnungsmix zu achten, indem man geförderten Wohnraum mit frei finanzierten und Eigentumswohnungen kombiniert und gleichzeitig barrierefreie sowie seniorengerechte Wohnungen schafft, sodass hier ein heterogener Mietermix entsteht.

□ ■ ■ Reduzierung der Nebenkosten und Reduktion des Energieverbrauchs im Bestand

Als verantwortungsbewusster Vermieter arbeitet die bauverein AG kontinuierlich daran, die Nebenkosten für ihre Kunden so niedrig wie möglich zu halten. Allerdings hat das Wohnungsunternehmen auf einige dieser Kosten – zum Beispiel die Abwassergebühren oder auch die Energiepreise – nur geringfügigen bis gar keinen Einfluss. Dort, wo es möglich ist Einfluss zu nehmen, zum Beispiel bei der Müllentsorgung, bei der Telekommunikation und zum Teil auch bei den Energieverbräuchen kann die bauverein AG erfolgreich Einsparungen erzielen. So konnten etwa im Landkreis Darmstadt-Dieburg durch Müllschleusen 290 Tonnen Müll (Müllmenge vorher: 542 Tonnen) eingespart werden.

Was die Energieverbräuche angeht, so steuert die bauverein AG hier seit Jahren mit energetischen Sanierungen, Bauvorhaben im Niedrig-Energie- und Passivhausbereich, der Teilnahme an Energiespar- und Forschungsprojekten und einer fortgesetzten Ertüchtigung des Gesamtbestandes gegen. Zusätzlich kooperiert man verstärkt mit der kommunalen Tochter HSE AG, um durch innovative Energiekonzepte weiteres Einsparpotenzial zu finden. Ein Resultat dieser Kooperation ist beispielsweise das Neubauprojekt in der Blütenallee.

■ ■ ■ Sensibilisierung für nachhaltiges Nutzerverhalten

Die bauverein AG beteiligte sich an dem dreijährigen von der EU geförderten Energiesparprogramm „Balanced European Conservation Approach“ (BECA), in dem zwischen 2011 und 2014 erforscht werden sollte, inwieweit Nutzer ihr Energieverbrauchsverhalten verändern, wenn sie Zugriff auf die aktuellen Verbrauchswerte haben. Das Projekt war auf den geförderten Wohnungsbau beschränkt, Teilnehmer waren Wohnungsunternehmen aus sieben europäischen Ländern.

Um die Mieterschaft zusätzlich fürs Thema Energiesparen zu sensibilisieren und gleichzeitig über Schimmelvermeidung zu informieren, ließ die bauverein AG einen Ratgeberfilm zum richtigen Heizen und Lüften drehen – er ist über Youtube abrufbar – und eine Broschüre in mehreren Sprachen zum gleichen Thema auflegen. Mithilfe kostenloser Raumklimakarten können die Kunden zudem testen, wie hoch die Luftfeuchtigkeit bei ihnen zu Hause ist und ob die Gefahr von Schimmelbildung besteht.

Im Bereich Müllentsorgung werden die Mieter teilweise durch Faltblätter, Einwurfsendungen und Berichte in der Mieterzeitung dafür sensibilisiert, Müll korrekt zu trennen und zu entsorgen. Ein mehrsprachiger Flyer ist in Vorbereitung.

Mit der Aufstellung einer Givebox machte das Unternehmen 2014 einen weiteren Schritt in Richtung nachhaltigen Umgang mit Konsumgütern. Die in Zusammenarbeit mit der Givebox-Gruppe Darmstadt eingerichtete Sammelstelle in der „Postsiedlung“ kommt bei Mietern gut an; weitere solcher Boxen sind in Planung.

■ ■ ■ Energieeffizienter Neubau und energieeffiziente Mietflächen

Bis zum Inkrafttreten der EnEV 2014 hat die bauverein AG die energetischen Anforderungen bei Neubauvorhaben nach Möglichkeit übererfüllt. Dies ist allerdings seit der EnEV 2014 kaum mehr möglich. Das Unternehmen engagiert sich aber in der Forschung und im Bau von Passivhausvorhaben, um hier seine Expertise zu erweitern. 2010 entstand das Mehrgenerationen-Wohnprojekt WohnArt3, ein gemeinsam mit den künftigen Mietern geplantes und konzipiertes Passivhaus; 2014 wurde greenageone fertiggestellt, ein Passivhaus der neuen Generation, das aus dem europäischen Passivhausprojekt BuildTog („Building together“) resultierte.

Das aktuell 16.000 Wohnungen umfassende Portfolio der bauverein AG besteht zu einem großen Teil aus Gebäuden älterer Baujahre. Dabei haben insbesondere die in den 50er, 60er und 70er Jahren errichteten Liegenschaften eine schlechte Energiebilanz vorzuweisen. Die bauverein AG ist dabei, ihren Bestand zu überarbeiten und die energetische Bilanz mithilfe energetischer Sanierungen zu verbessern. Da dies aufgrund der Bestandsgröße eine Herkulesaufgabe ist, versucht das Unternehmen, die Bestandsqualität gleichzeitig durch Zukäufe neuerer Liegenschaften wie auch durch Neubauten, darunter Passivhäuser, zu verbessern. Darüber hinaus wird bei Quartierserneuerungen darauf geachtet, dass auch die energetische Bilanz der Quartiere verbessert wird. So gelang es in der „Postsiedlung“, in der „Grünzellenkur“ oder auch in der Holzhofallee/Schepp Allee, die Energieverbräuche durch eine energetische Gebäudesanierung in beeindruckendem Maße zu senken. Davon profitierten Mieter (niedrigere Nebenkosten) wie Umwelt (Reduktion der CO₂-Emissionen) gleichermaßen.

Das ist bereits erreicht und wird weiter verbessert

□ ■ □ Schnelle Reaktion auf Anfragen

Um den Kundenservice und die Reaktionszeit bei Anfragen weiter zu optimieren, arbeitet die bauverein AG seit dem 1. April 2015 mit einer externen Unternehmensberatung zusammen. Ziel ist es, vorhandene Potenziale, Stärken und Schwächen zu definieren und Prozesse zu überprüfen, zu überarbeiten und zu verkürzen bzw. zu verbessern.

□ ■ □ Defizite bei der Personalführung

Nachdem die 2013 durchgeführte Stakeholderbefragung Verbesserungspotenzial bei der Personalführung ergeben hatte, startete die bauverein AG 2014 von externen Psychologen konzipierte Kommunikationsworkshops. Die Workshops sind modulartig aufgebaut und werden seit Mitte 2014 von allen Mitarbeitern durchlaufen. Das Training soll dazu beitragen, Vorurteile gegenüber Kollegen und Vorgesetzten abzubauen, Schnittstellen zu reduzieren und die interne Kommunikation zu verbessern. Als Ergebnis der ersten zwei Module wurde zudem eine Führungskräftebeurteilung durch die Mitarbeiter initiiert. Die Ergebnisse wurden in Einzelgesprächen mit den Führungskräften besprochen und bei Bedarf weitere Maßnahmen eingeleitet. Ziel ist auch hier, den Informationsfluss innerhalb des Unternehmens sowie das bereichsübergreifende Arbeiten zu verbessern und Kommunikation sowie Zusammenarbeit unter den Führungskräften zu intensivieren.

□ □ ■ Einsatz bei Störungen von Ruhe und Frieden unter Mietern

Lärm ist einer der häufigsten Gründe für Mieterstreitigkeiten. 2011 richtete die bauverein AG daher in Kooperation mit der Neuen Wohnraumhilfe gGmbH (NWH), Darmstadt, ein Lärmtelefon ein. Dieses bietet Mietern, die ein Lärmproblem melden möchten, an 363 Tagen im Jahr außerhalb der Sprechzeiten der bauverein AG einen Ansprechpartner. Das Lärmtelefon arbeitet mit im Konfliktmanagement erfahrenen Beratern und fährt im Falle von Lärmbeschwerden vor Ort, um Gespräche mit Lärmmelder und -verursacher zu führen. Durch den Einsatz des Lärmtelefons konnten lärmbedingte Beschwerden in den vergangenen Jahren stark reduziert und die Mieterzufriedenheit gesteigert werden. Bei Mieterstreitigkeiten greift die bauverein AG ebenfalls auf die Unterstützung erfahrener Mediatoren und Schlichter der NWH zurück.

2014 ließ die bauverein AG zudem alle Hausordnungen überarbeiten und einen Mieterleitfaden „Für ein harmonisches Miteinander“ erstellen, der auch die konfliktträchtigen Bereiche „Hausreinigung“ und „Ruhestörung“ thematisiert.

Ausrichtung an sozialen Bedürfnissen und soziales Engagement in eigenen Gebäuden

Die bauverein AG versucht, die soziale Stabilität in Wohnquartieren aufrechtzuerhalten und achtet deshalb auf eine ausgewogene Mieterzusammensetzung. Insbesondere bei Quartierserneuerungen setzt man dazu auf einen heterogenen Wohnungsmix aus frei finanzierten, geförderten und Eigentumswohnungen und ist bemüht, neue Mieter in angestammte Quartiere zu holen, um diese behutsam zu verjüngen und neu zu durchmischen.

Um Mietern der bauverein AG eine Betreuung bei allen das Wohnumfeld betreffenden Problemen anzubieten, wurde 2010 ein Sozialmanagement eingerichtet, das 2015 weiter ausgebaut wurde. Die beiden Sozialmanagerinnen bieten regelmäßig Sprechstunden an – auch für die sechs Seniorenwohnanlagen der bauverein AG.

Die bauverein-Tochter SOPHIA Hessen GmbH, ein auf Dienstleistungen für Senioren spezialisiertes Unternehmen, bietet Bewohnern dieser Anlagen zudem die Möglichkeit, die Basisversion des bewährten Notrufsystems kostenlos in Anspruch zu nehmen und das Paket „SOPHIA Sicherheit“ vergünstigt zu beziehen. Teilnehmer sind dadurch an das bewährte Patensystem angeschlossen.

Die bauverein AG arbeitet zudem eng mit Institutionen wie der Neuen Wohnraumhilfe gGmbH Darmstadt (NWH) oder auch der Qualifizierungsinitiative Werkhof e.V. zusammen. In Kooperation mit der NWH bietet die bauverein AG ihren Mietern seit 2011 den Service eines Lärmtelefons (s. Rubrik „Mehr Einsatz bei Störungen von Ruhe und Frieden“), eine Mietschuldnerberatung sowie eine Mediation bei schwierigen Mieterstreitigkeiten an. Der Werkhof wird unter anderem zur Beseitigung von Vandalismusschäden eingesetzt.

Um älteren und in ihrer Mobilität eingeschränkten Mietern den Zugang zu ihren Wohnungen zu erleichtern, lässt die bauverein AG Gebäude verstärkt mit Rampen und barrierefreien Zugängen versehen. Insbesondere in Eberstadt-Süd wurde hier in den vergangenen Jahren in größerem Ausmaß nachgerüstet.

Im Schwarzen Weg ließ die bauverein AG 2014 zudem eine Boule-Anlage einrichten, um den Bewohnerinnen und Bewohnern eine Möglichkeit zu geben, sich sportlich zu betätigen.

Siemensstraße 20
64289 Darmstadt
Postfach 110252
64217 Darmstadt
Telefon (06151) 2815-0
Telefax (06151) 2815-244
E-Mail info@bauvereinag.de
www.bauvereinag.de

V. i. S. d. P.
Patricia Weisenborn,
Maren Cornils

