



Die „Frühschicht“ vom Notdienst-Team: Elisabeth Jensen, Carmen Männer, Marion Bell und Ursula Großmann (von links).

Fotos: Hans-Joachim Schulz

## Mieter in Not – die Hilfe kommt aus Laubenheim

Seit September hat der Bauverein den Notdienst neu geregelt – Mieter sollen sensibel abwägen, ob wirklich ein Notfall vorliegt

Freitagmittag, zehn Minuten nach eins. Im Büro von Elisabeth Jensen in Laubenheim bei Bingen klingelt das Telefon. Auf dem Display erscheint der Name Bauverein. Damit weiß die 29-Jährige, dass ein Mieter der Wohnungsbaugenossenschaft einen Notfall meldet. Am Telefon ist Wolfgang Siper aus Sindlingen. Er wohnt im Hochhaus „Hochhaus ...“ an der Straße 16 und kommt nicht mehr ins Haus rein. Die Haustür geht nicht mehr auf.

In Laubenheim, gut 62 Straßenkilometer von Sindlingen entfernt, gibt Elisabeth Jensen Name und Adresse von Wolfgang Schipper in eine Maske ein. Sie drückt den Knopf „Suchen“, es öffnet sich ein Feld mit den Kontaktdaten des Mieters. So kann Jensen unter anderem auf einen Blick sehen, in welchem Stock der Mieter wohnt oder welche Heizung in der Wohnung installiert ist. In einer zweiten Spalte ist eine Liste jener Handwerksbetriebe

aufgeführt, die im Notfall angerufen werden können. Insgesamt sind 17 Firmen aufgeführt.

Wolfgang Schippers Anruf ist ein Notfall. Freitags ab 12 Uhr ist im Bauverein niemand mehr zu erreichen. Die Mitarbeiter der Genossenschaft sind im Wochenende. Wenn dann die Heizung streikt, der Strom ausfällt oder es – wie im konkreten Fall – Probleme mit der Schließanlage gibt, übernimmt seit dem 1. September außerhalb der Betriebszeiten des Bauvereins die Firma Tellog den Notdienst. Nicht nur am Wochenende, sondern auch von Montag bis Donnerstag zwischen 16.30 Uhr und 7 Uhr morgens. „Das ist“, sagt Ingolf Sommer, der Technische Leiter des Bauvereins, „gegenüber der früheren Regelung eine große Verbesserung.“ Bis September 2015 gab es den Notdienst nur am Wochenende zwischen Freitag 12 Uhr und Montagmorgen 7 Uhr. Mit der Neuregelung gibt

es nach Darstellung Sommers einen weiteren Vorteil: „Wir sind schneller, denn es ist gewährleistet, dass der Auftrag zur Beseitigung der Störung ohne Verzögerung an die Fachfirma weitergeleitet wird.“

### Missverständnisse

Bisher liefen die Notrufe beim Notdienst des genossenschaftseigenen Regiebetriebes auf. Das konnte ein Maurer sein oder ein Hausmeister, obwohl im konkreten Notfall ein Elektriker oder ein Sanitärfachmann erforderlich gewesen wäre. Bis die „richtige“ Firma informiert war, verging häufig wichtige Zeit. Zudem kam es hin und wieder zu Missverständnissen. Da stand zum Beispiel ein Heizungsbauer vor der Tür, obwohl eigentlich ein Elektriker gebraucht wurde, weil es sich bei der defekten Heizung um eine mit Strom betriebene Nachtspeicheranlage handelte.

Derlei Kommunikationsprobleme sind jetzt ausgeschlossen. So ist im Computer des Dienstleisters Tellog bei jedem Mieter hinterlegt, welche Heizungsanlage in der Wohnung installiert ist, ob auf die Anlage noch Garantie besteht und deshalb auf jeden Fall das Unternehmen verständigt werden soll, das die Heizung eingebaut hat, und nicht jene Firma, die in der Nähe ist.

### „Wir sind der Bauverein“

Zudem sind die Tellog-Mitarbeiter am Notfalltelefon gut geschult. „Ich hatte noch nie soviel Ahnung von Elektrik, Heizung oder die Wasserversorgung wie jetzt“, sagt Elisabeth Jensen. Sie gehört seit 2013 zum 30-köpfigen Tellog-Team und hat gelernt, erst einmal einfache Fragen zu stellen: Ist die Sicherung drin, könnten die Kaffeemaschine, das Bügel-eisen oder die Kühltruhe defekt sein und einen Kurzschluss ausgelöst haben („ziehen Sie doch mal die Stecker der Geräte“), sind alle Heizkörper kalt oder nur der in einem Zimmer, brennt das Licht nur im Treppenhaus nicht oder gibt es gar keinen Strom?

„In 30 bis 40 Prozent aller Fälle können die Anrufer nach dem Gespräch mit uns das Problem selbst lösen“, schätzt Elisabeth Jensen. Wichtig sei, die häufig aufgeregten Anrufer „erst einmal zu beruhigen und dann ein wenig an die Hand zu nehmen“. Marion Bell, Geschäftsführerin von der Tellog GmbH, ist stolz auf die

technischen Grundkenntnisse ihrer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Sie ist deshalb überzeugt, „dass kaum einer der Anrufer merkt, dass er in einem Call-Center gelandet ist“. Bell: „Für den Anrufer sind wir der Bauverein.“ Oder die Nassauische Heimstätte, oder die Wohnbau GmbH in Mainz oder die GWW Wiesbaden oder die Wohnbaugesellschaft Budenheim.

Zahlreiche Wohnungsbaugesellschaften werden zum Teil schon seit Jahren vom Laubenheimer Dienstleister betreut. „Insgesamt kommen unsere Kunden auf rund 100 000 Wohnungen“, sagt Marion Bell. Allein der „Riese“ unter ihnen, die Nassauische Heimstätte, hat rund 60 000 Wohnungen. Die Tellog Hotline ist 365 Tage im Jahr täglich 24 Stunden erreichbar.

Wolfgang Schipper vom Paul-Kirchhof-Platz war erfreut, „wie flott der Schaden behoben war“. Keine zwei Stunden nach dem Anruf sei der Schlüsseldienst vor Ort gewesen. Auch Schipper wusste nicht, dass sein Notruf nicht beim Bauverein in Sindlingen, sondern im 63 Kilometer entfernten Laubenheim ankam: „Ich habe den Bauverein angerufen.“ Außerhalb der Bürozeiten werden die Anrufe automatisch an Tellog weitergeleitet. „Dann“, sagt Marion Bell, „sind wir der Bauverein.“ Wolfgang Schipper ist nicht mit einer Bandansage verbunden worden. Als er zehn Minuten nach eins an einem Freitag die Nummer des Bauver-

eins anrief, meldete sich eine wohlklingende Stimme: „Herzlich willkommen beim Bauverein für Höchst am Main und Umgebung. Sie sprechen mit Elisabeth Jensen. Wie kann ich Ihnen helfen?“

### Hoch zufrieden

Ingolf Sommer, der Technik-Chef der Genossenschaft, ist mit der neuen Notruf-Regelung hoch zufrieden. „Wenn wir einen kompletten Strom- oder Heizungs-ausfall haben, wenn eine Wasserleitung gebrochen, die Abwasserleitung verstopft ist oder nach einem schweren Sturm Schäden am Haus entstanden sind, können wir schneller und gezielter als bisher Hilfe leisten“, betont der Diplomingenieur. Sommer wünscht sich allerdings, dass „im einen oder anderen Fall die Mieter etwas sensibler abwägen, ob tatsächlich ein Notfall vorliegt“. Wenn im Treppenhaus eine Glühbirne defekt ist, ein einzelner Heizkörper in der Wohnung nicht warm wird, weil der entlüftet werden müsste, ein Wasserhahn tropft oder die Toilettenspülung läuft, seien dies keine Notfälle, die noch in der Nacht oder am Sonntag behoben werden müssten.

„Das hat auch noch bis zum nächsten Werktag Zeit“, sagt Sommer. „Dann ist wieder der eigene Regiebetrieb im Einsatz und die Kosten, die uns für jeden Notruf in Rechnung gestellt werden, fallen in diesen Fällen erst gar nicht an.“ ■

Wolfgang Schubert



Wenn Not am Mann ist, packt die Chefin Marion Bell selbst mit an. Elisabeth Jensen zeigt auf den Bildschirm mit den Daten des Bauvereins.