

# Verlässlichkeit und soziale Verantwortung in Zeiten der Corona-Krise – der 10-Punkte-Maßnahmenplan der VOLKSWOHNUNG

Schon immer haben wir den Anspruch, ein verlässlicher Vermieter zu sein und unserer sozialen Verantwortung als kommunales Wohnungsunternehmen gerecht zu werden. Auf diese Haltung können sich unsere Mieterinnen und Mieter, Geschäftspartnerinnen und -partner sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch weiterhin verlassen. Für die anstehenden Herausforderungen wurden darüber hinaus Strategien entwickelt und im folgenden Maßnahmenplan festgehalten.

## 1. Erreichbarkeit, Sicherheit und (neuer) Service

Wir können gewährleisten, dass wir dauerhaft mit gleich hoher Qualität telefonisch, per E-Mail und per Post für unsere Kundinnen und Kunden erreichbar sind: Unser Service-Center wurde dezentralisiert und kann bei Bedarf erweitert werden. Die Abwicklung unserer Kernprozesse wie zum Beispiel Wohnungsübergaben führen wir kontaktarm durch, um für alle Beteiligten größtmögliche Sicherheit zu gewährleisten. Von Publikumsverkehr in der Zentrale und in unseren Mieterservice-Büros sehen wir derzeit ab. Trotzdem möchten wir weiterhin umfassenden Service bieten. Aus diesem Grund schaffen wir neue Serviceangebote, die wir telefonisch oder online abbilden.

## 2. Füreinander da sein: Hilfe zur Selbsthilfe

Um Nachbarschaftshilfe innerhalb der Hausgemeinschaften anzuregen, werden Aushänge in allen Treppenhäusern angebracht. So kann Unterstützung unter Nachbarinnen und Nachbarn – ein kurzer Botengang oder Einkaufsdienste – unkompliziert und analog organisiert werden.

## 3. Krisenbedingte Mietrückstände – unbürokratisches Vorgehen und qualifizierte Beratung

Selbstverständlich werden wir den aktuell von der Bundesregierung beschlossenen Kündigungsschutz bei krisenbedingten Einkommensausfällen in unseren Standardprozessen abbilden. Darüber hinaus beraten und begleiten wir – wie bislang auch – alle Mieterinnen und Mieter, die uns kontaktieren und Hilfe annehmen, bei finanziellen Sorgen, auch in Bezug auf Hilfen Dritter (Wohngeld u. ä.). Wir reagieren unbürokratisch auf Anfragen und finden gemeinsam mit unseren städtischen Partnern – wie zum Beispiel der Fachstelle Wohnungssicherung – individuelle Lösungen. Sobald sich abzeichnet, wie viel Information und Begleitung unsere Mieterinnen und Mieter benötigen, werden wir unsere Beratungskapazitäten entsprechend anpassen. Bei Ratenzahlungsvereinbarungen verzichten wir auf die Erhebung von Zinsen.

## 4. Entgegenkommen für unsere Gewerbemieterinnen und -mieter

Auch für unsere Gewerbemieterinnen und -mieter, die je nach Branche unterschiedlich stark mit dem wirtschaftlichen Aspekt der Pandemie zu kämpfen haben, schaffen wir lösungsorientiert individuelle Möglichkeiten. Stundungsregelungen, individuelle Entlastungsregelungen wie Ratenzahlungen und der Verzicht auf Zwangsmaßnahmen sind über die gesetzliche Vorgabe hinausgehend möglich.

## **5. Planungssicherheit für Mieterinnen und Mieter**

Um in diesen Zeiten Mieterinnen und Mietern Planungssicherheit zu bieten, verschieben wir weitere Mieterhöhungen nach §558 BGB auf Anfang 2021. Auch für den Fall, dass Mieterinnen und Mieter ihre Wohnung bei uns gekündigt und einen Umzug geplant haben, den sie aufgrund der Einschränkungen nicht durchführen können, lassen wir niemanden auf der Straße stehen: Sofern die alte Wohnung noch nicht neu vermietet ist, können unsere Mieterinnen und Mieter dort nach Absprache weiter wohnen. Gleiches gilt, wenn sie eine Wohnungskündigung zurücknehmen möchten.

## **6. Schutz vor weiteren Belastungen: Verzicht auf Sanierungs- und Modernisierungsarbeiten in den Wohnungen**

Umzüge in Ausweichwohnungen, eingeschränkte Sanitärbereiche – solche Belastungen wollen wir unseren Mieterinnen und Mietern aktuell nicht zumuten. Wir verzichten daher, soweit möglich, auf Sanierungs- und Modernisierungsarbeiten in den Wohnungen.

## **7. Sicherheit**

Wir gewährleisten weiterhin die Sicherheit rund um unsere Liegenschaften. Unsere Hausmeister sind nach wie vor vor Ort tätig und führen Sicht- und Funktionskontrollen aus. Auch unserer Verkehrssicherungspflicht und der Pflege des Wohnumfelds kommen wir selbstverständlich nach. Landesweit wurden Verordnungen erlassen zur Eindämmung des Corona-Virus. Dazu gehört, dass sämtliche Spielplätze gesperrt sind und nicht mehr genutzt werden dürfen. Davon sind auch unsere Anlagen betroffen. Wir bitten hierfür um Verständnis.

## **8. Engagement für obdachlose Menschen hat weiterhin hohe Priorität**

Regelmäßig stellen wir u. a. der Fachstelle Wohnungssicherung Wohnungen für Menschen, die obdachlos-rechtlich untergebracht sind oder sich in einer prekären Situation befinden, zur Verfügung. Dieses Engagement verfolgen wir weiterhin mit hoher Priorität. So tragen wir auch aktuell dazu bei, schwierige Situationen in Unterkünften oder Familien zu entzerren.

## **9. Die VOLKSWOHNUNG als verlässlicher Partner und Auftraggeber**

Die VOLKSWOHNUNG ist auch in Krisenzeiten ein verlässlicher Partner. Es ist für uns selbstverständlich, dass wir im Rahmen unserer Möglichkeiten weiterhin Aufträge vergeben, vorausschauend Projekte planen und Rechnungen zeitnah begleichen, denn nicht nur Handwerksbetriebe sind auf liquide Mittel zur Überbrückung einer auftragsfreien Zeit angewiesen.

## **10. Mobiles Arbeiten und Vertrauensarbeitszeit: soziale Verantwortung als Arbeitgeber**

Auch gegenüber unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern versuchen wir, unserer sozialen Verantwortung gerecht zu werden. Um die Sicherheit am Arbeitsplatz zu gewährleisten, haben wir den Geschäftsbetrieb dezentral organisiert und ermöglichen allen Beschäftigten – sofern es die Aufgabe zulässt – im Homeoffice zu arbeiten. Zudem haben wir für alle Mitarbeitenden des VOLKSWOHNUNGS-Konzerns bis 31.05.2020 Vertrauensarbeitszeit eingeführt und damit eine familienfreundliche Regelung gefunden.

Stand: 11.05.2020