



IGA 2017 IN MARZAHN-HELLERSDORF

Seit dem Herbstfest am 16. Oktober 2016 sind die Tore der Gärten der Welt verschlossen.

Pünktlich am 13. April wird die IGA ihre Pforten für die Besucher aus aller Welt öffnen. Dazu wird auch der neue Bundespräsident erwartet. Bis zum 15. Oktober wird mit knapp zwei Millionen Besuchern gerechnet.

Für Berlin ganz untypisch: „Wir halten den Kosten- und Zeitrahmen ein“, sagte IGA-Geschäftsführer Christoph Schmidt der Deutschen Presse-Agentur. Nun gehe es um den Feinschliff. „Die großen Brocken sind geschafft. Jetzt wird das Besucherzentrum eingerichtet, gastronomische Einrichtungen bestückt und Ausstellungen vorbereitet“, sagte Schmidt.

TROPENHALLE, SEILBAHN, SPIELPLÄTZE, FREILUFTTHEATER UND AUSSICHTSPLATTFORM NEUGEBAUT

Neu gebaut wurden auf den ca. 100 Hektar Tropenhalle, Seilbahn, Spielplätze, Freilufttheater mit knapp 6.000 Plätzen und eine Aussichtsplattform – der „WOLKENHAIN“ auf dem Kienberg. Aus verschiedenen Töpfen fließen laut IGA fast 100 Millionen Euro. Die Seilbahn hat ein privater Investor errichtet. Die Fahrt mit der Seilbahn ist im Eintrittspreis mit enthalten. Dementsprechend groß wird der Andrang sein. Die Seilbahn kann bis zu 3.000 Besucher pro Stunde über eine Strecke von 1,5 km befördern. Nutzen auch Sie die Chance, den einmaligen Ausblick zu genießen.

Die IGA 2017 hat mehrere Parks des Bezirkes zu Außenstellen der IGA erklärt.

Besonders freut es uns, dass der kiezPARK der Genossenschaft so zu einem Teil der IGA 2017 wird.

Wir alle freuen uns auf die zahlreichen Besucher von nah und fern, die so unseren Stadtbezirk kennenlernen und sicher überrascht sein werden, dass es in Marzahn und Hellersdorf so ganz anders aussieht als gemeinhin behauptet. Auch Sie als Mieter der Genossenschaft können auf dem IGA-Gelände viele spannende und erholsame Momente erleben.

Als Genossenschaft haben wir die Möglichkeit, ein kleines Kontingent an preiswerteren Karten zu erwerben. Sollten Sie daran Interesse haben, melden Sie sich bitte unter der Telefonnummer 030 936430 an. Frau Vierck wird Sie zurückrufen und alles weitere mit Ihnen besprechen.

3 JAHRE KUNDENKONTAKTMANAGEMENT – VERBESSERUNG DER ERREICHBARKEIT



Auch im Internetzeitalter bevorzugen selbst die Mieter, die ansonsten sehr internetaffin sind, den direkten Telefonkontakt mit dem Vermieter. Dies ist für Sie der schnellste und sicherste Weg, an Informationen zu kommen. Zu diesem Ergebnis kommt das Beratungsunternehmen Analyse & Konzepte nach einer repräsentativen Studie „Service-monitor Wohnen 2016“ mit mehr als 1.000 Mietern aus ganz Deutschland. Das Ergebnis: Das Telefon liegt immer noch mit weitem Abstand auf dem ersten Platz. Aber E-Mail und Internet gewinnen an Bedeutung und laufen erstmals dem persönlichen Kontakt den Rang ab.

Kontaktaufnahme	2016	2008
Telefonisch	70 %	67 %
Persönlich	9 %	24 %
Per E-Mail	15 %	1 %
Per Brief/FAX	2 %	3 %
Gar nicht	4 %	4 %

Quelle:
<https://www.analyse-konzepte.de/2016/11/17/service-monitor-wohnen-2016-mieterkommunikation-2/>

Diesen Trend können auch wir bestätigen. Aus diesem Grund erreichen Sie uns montags bis freitags zwischen 08:00 bis

18:00 Uhr telefonisch unter 030 936 43 0 bzw. (0800) 5 89 14 07. Um den steigenden Anforderungen gerecht zu werden, kommt in der Genossenschaft das Kundenkontaktmanagementsystem (KKM) zum Einsatz. Alle eingehenden Telefonate werden elektronisch erfasst und die daraus resultierenden Vorgänge an die zuständigen Verwalter zur weiteren Bearbeitung übergeben. Aktuell werden durch das Callcenter im Durchschnitt monatlich mehr als 2.000 Anrufe registriert. Davon werden 1.500 Anrufe entgegengenommen und zur weiteren Bearbeitung vorbereitet oder Auskünfte erteilt. Die restlichen 500 Anrufer legen nach einer Wartezeit von 10 Sekunden wieder auf.

Mit Hilfe des KKM wird sichergestellt, dass die elektronisch erfassten Anrufe der Mieter sach- und fristgerecht bearbeitet werden. Der Status der erfassten Vorgänge wird regelmäßig überprüft und bestehende Abweichungen hinterfragt. Unser Ziel ist es, die angezeigten Problemstellungen innerhalb von 48 Stunden zu lösen, derzeit erreichen wir durchschnittliche Werte in Höhe von 72 Stunden. Es gibt also noch einiges zu tun. Die gleiche Verfahrensweise gilt auch für den Posteingang per Mail oder Brief.

Da unsere Mitarbeiter auch direkt in den Quartieren tätig sind, sind sie während

den bekannten Geschäftszeiten nicht immer am Verwaltungssitz in der Rhinstraße 42 erreichbar. Daher haben wir Sprechzeiten für Sie eingerichtet, in denen Sie nach vorheriger Terminvereinbarung – telefonisch oder per E-Mail – garantiert einen Mitarbeiter persönlich sprechen können. Das funktioniert folgendermaßen: Sie rufen im Callcenter an, bitten um einen Termin. Der zuständige Mitarbeiter der Genossenschaft wird darüber informiert und meldet sich persönlich bei Ihnen. Dann können sie gemeinsam entscheiden, ob das Problem gleich telefonisch geklärt werden kann, oder Sie in der Geschäftsstelle vorbeikommen. Wartezeiten in der Geschäftsstelle sind so praktisch ausgeschlossen und es ist sichergestellt, dass Sie mit dem für Sie zuständigen Mitarbeiter sprechen können.

Hier noch einmal unsere Geschäftszeiten:

Montag	09:00 Uhr – 16:00 Uhr
Dienstag	09:00 Uhr – 16:00 Uhr
Mittwoch	09:00 Uhr – 15:00 Uhr
Donnerstag	09:00 Uhr – 18:00 Uhr
Freitag	09:00 Uhr – 12:30 Uhr

Grundsätzlich gilt, dass wir die Erreichbarkeit und Reaktionsgeschwindigkeit kontinuierlich überprüfen, um eine Verbesserung auf allen Kommunikationskanälen zu erreichen.

AUSBLICK AUF DIE SANIERUNGSMASSNAHMEN 2017

In den letzten drei Jahren erfolgte neben den laufenden bzw. periodischen Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten im Gesamtbestand die Sanierung und Modernisierung aller Gebäude in den Wohngebieten Am Springpfuhl sowie im CityPark in Hohenschönhausen. Die Maßnahmen umfassten die Sanierung der Fassaden, Loggien und Aufzugsanlagen. Teilweise mit kompletter Erneuerung und verbesserten Funktionalitäten.

Für das Jahr 2017 stehen die 6- und 11-geschossigen Wohngebäude im Gebiet Karl-Holtz-Straße und Lea-Grundig-Straße im Fokus der geplanten Sanierungsmaßnahmen. Die Schwerpunktthemen sind: die Sicherheit, Funktionalität und Wohnwertverbesserung des Bestandes und der technischen Anlagen.

Konkret sollen nachfolgend aufgeführte Maßnahmen umgesetzt werden:

Karl-Holtz-Straße 21–27

- Abriss der vorhandenen und Neuaufbau der Loggiakonstruktionen mit vergrößerten Nutzflächen
- Dämmung des Giebel an der Karl-Holtz-Straße 21

Karl-Holtz-Straße 29–35

- Abriss der vorhandenen und Neuaufbau der Loggiakonstruktionen mit vergrößerten Nutzflächen sowie die Montage zusätzlicher Loggiakonstruktionen
- Dämmung des Giebel an der Karl-Holtz-Straße 35

Lea-Grundig-Straße 60–64

- Abriss der vorhandenen und Neuaufbau der Loggiakonstruktionen mit vergrößerten Nutzflächen sowie die Montage zusätzlicher Loggiakonstruktionen
- Dämmung des Giebel an der Lea-Grundig-Straße 64
- Erneuerung der Fugenbänder

Lea-Grundig-Straße 54–58

- Dämmung des Giebel an der Lea-Grundig-Straße 54
- Erneuerung der Fugenbänder



Lea-Grundig-Straße 45–49

- Instandsetzung bzw. Erneuerung der Hauseingangsbereiche
- Erneuerung Aufzugsanlagen und Umrüstung einer Anlage mit ebenerdigen Zugang
- Sanierung der Durchgänge im 9. OG

Lea-Grundig-Straße 51–53

- Instandsetzung bzw. Erneuerung der Hauseingangsbereiche
- Erneuerung Aufzugsanlagen und Umrüstung einer Anlage mit ebenerdigen Zugang
- Sanierung der Durchgänge im 9. OG

Lea-Grundig-Straße 55–59

- Instandsetzung bzw. Erneuerung der Hauseingangsbereiche
- Erneuerung Aufzugsanlagen und Umrüstung einer Anlage mit ebenerdigen Zugang
- Sanierung der Durchgänge im 9. OG

An allen hier genannten Gebäuden erfolgt im Rahmen der Sanierungsmaßnahmen die:

- Erneuerung des Fassadenanstriches entsprechend dem Farbkonzept der FORTUNA

- Erneuerung oder Instandsetzung der Hauseingangsbereiche und Wiederherstellung der Vorgärten
- Sanierung der Treppenhäuser

Die Umsetzung der oben benannten Maßnahmen soll im Zeitraum von April bis Oktober erfolgen. Alle betreffenden Mieter erhalten von der Verwaltung form- und fristgerechte Ankündigungsschreiben.

Als weitere größere Planungsaufgaben für das Jahr 2017 wären zu nennen:

- Kompletterneuerung des Daches am Wohngebäude Schwarzburger Straße 15-19,
- Erneuerung der Fassadenanstriche im Kaiserkroneweg 18–28 und 30–40,
- Sanierung der Abwassergrundleitungen im Bereich der Lea-Grundig-Straße 45–83 sowie Mehrower Allee 54–60,
- Ausführung der periodischen Fensterwartung in diversen Wohnobjekten u. a. m.

Grundsätzlich erfolgt rechtzeitig vor dem Beginn von Arbeiten im oder am Wohngebäude eine Mieterinformation in Form von Aushängen. Inhalt dieser Aushänge sind Arbeitsgrund, Arbeitszeitraum, Ausführender und Ansprechpartner. Bitte achten Sie darauf!

MACHEN SIE IHR WC NICHT ZUM MÜLLEIMER!

Aus gegebenem Anlass möchten wir Sie an dieser Stelle auffordern, auch im Haushalt an die Umwelt zu denken. Entsorgen Sie nicht alles, was durch das Abflussrohr passt über die Toilette. Der geringere Wasserverbrauch in Zusammenhang mit dem zunehmenden Gebrauch der Toiletten als Mülleimer stellen die Genossenschaft und die Berliner Wasserbetriebe vor große Probleme. Es kommt zu Geruchsbelästigungen, Verstopfungen und zur Verunreinigung des Trinkwassers. Es gibt Rückstände, die sich nicht vollständig entfernen lassen. Jeder Mieter trägt hier durch sein persönliches Verhalten zur Erhaltung der Wasserqualität bei.

Wir nutzen Wasser zum Kochen, Duschen, Blumen gießen und natürlich zum Trinken. Abfall, der im WC entsorgt wird, führt zu Störungen in der Kanalisation und unseren Klärwerken. Feste Abfälle, Speisereste, Medikamente, Farbstoffe, Lösungsmittel und andere Chemikalien gehören deshalb nicht in die Toilette. Einmal im Wasser, können Schadstoffe nur schwer wieder daraus entfernt werden. Helfen Sie mit, Ihr Wasser zu schützen!



HANDELN SIE JETZT! INFORMATIONEN ZUM TERRESTRISCHEN EMPFANG - DVB-T2 HD

Als Mieter der Genossenschaft entscheiden Sie selbst, ob Sie Ihren Fernsehempfang über Kabel, Internet oder DVB-T realisieren. Für alle Nutzer des terrestrischen Fernsehempfangs (DVB-T) wird es nun höchste Zeit, sich um einen Ersatz zu kümmern, da der Standard-DVB-T nicht mehr angewandt wird. Sie benötigen ein DVB-T2-fähiges Empfangsgerät, das das in Deutschland eingesetzte Kompressionsverfahren HEVC (H.265) unterstützt.

DVB-T2 HD erlaubt im Regelbetrieb den Empfang von rund 40 Programmen, einige davon in HD. Private HD-Programme können dann aber nur kostenpflichtig empfangen werden.

Beim TV-Empfang über den Kabelanschluss von Vodafone Kabel Deutschland gibt es mit der Einführung von DVB-T2 HD keine Änderung. Hier stehen Ihnen weiterhin bis zu 37 analoge TV-Sender und bis zu 25 UKW-Radioprogramme ohne zusätzliche

Empfangsgeräte zur Verfügung. Zusätzlich können Sie auf Wunsch bis zu 145 digitale Free-TV-Sender und bis zu 79 Sender in HD-Qualität empfangen. Welche Sender aktuell an Ihrer Adresse zu empfangen sind, können Sie der Senderabfrage unter www.vodafone.de/tv-sender entnehmen.

Über den Kabelanschluss von Vodafone Kabel Deutschland können Sie auf Wunsch auch schnelles Internet und günstige Telefonie nutzen.

Weitere Informationen zu den Angeboten von Vodafone Kabel Deutschland erhalten Sie bei einem autorisierten Vertriebspartner, im Vodafone-Shop, unter der kostenfreien Hotline 0800-664 56 06 oder unter www.vodafone.de.

Den Empfang über eine Satellitenschüssel werden wir auch zukünftig aus ästhetischen und baulichen Gründen nicht gestatten.

IMPRESSUM

Herausgeber:
FORTUNA
Wohnungsunternehmen eG
Rhinstraße 42
12681 Berlin
Telefon: 030/9 36 43-0
www.fortuna-eg.de
info@fortuna-eg.de

Grafik:
LAYON GmbH
Immanuelkirchstraße 3/4
10405 Berlin
www.layon.de

Satz/Layout der Ausgabe:
Una Holle Mohr

Fotografie
Frank Ludwig
www.fotolia.com