



Verband Berlin-Brandenburgischer
Wohnungsunternehmen e.V.

FRANKFURT (ODER): "BÜNDNIS FÜR MEHR GLÜCK" KOMMT WEITER VORAN

08.07.2013 Fachinformation

Gemeinsam älter werden in Frankfurt (Oder): Das wollen die Partner im "Bündnis für mehr Glück" künftig weiter erleichtern. Hierfür haben sich die Wohnungsbaugenossenschaft Frankfurt (Oder) eG, die Johanniter-Unfall-Hilfe e. V., der AWO Kreisverband Frankfurt (Oder) Stadt e. V. und die Piepenbrock Technischer Gebäudeservice GmbH zusammengetan. Bei einem Treffen Anfang Juni 2013 ging es um die schnelle und bedürfnisorientierte Beantwortung von Kundenanfragen. Die vier Frankfurter Unternehmen bündeln in dem "Bündnis für mehr Glück" ihre Kräfte, um durch den Aufbau eines abgestimmten und serviceorientierten Netzwerkes professionell und unbürokratisch auf die geänderten Bedürfnisse insbesondere der älteren Bürgerinnen und Bürger in Frankfurt (Oder) reagieren zu können. Dafür sind gute Erreichbarkeit und die Beantwortung von Fragen durch fachlich geschultes Personal unabdingbar. "Es geht darum, dass sich die Menschen gut aufgehoben und betreut fühlen, wenn sie anrufen. In einer TÜV-zertifizierten und regelmäßig geprüften Zentrale sind wir als Partner sicher, dass die Probleme unserer Kunden in kürzester Zeit erkannt und weitergeleitet werden", so Geschäftsführerin Peggy Zipfel vom AWO Kreisverband Frankfurt (Oder) Stadt e. V. Rund um die Uhr: 13.500 Anrufe im Monat Bei dem Treffen Anfang Juni in der Landesgeschäftsstelle der Johanniter-Unfall-Hilfe e. V. in Berlin nutzten die Partner deshalb die Möglichkeit, sich über die Arbeit des Kunden-Service-Centers zu informieren. Zwölf fest angestellte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten hier täglich im Schichtsystem und ermöglichen so eine Erreichbarkeit rund um die Uhr. "Wir nehmen uns die Zeit, dem Kunden zuzuhören. So können wir die eigentlichen Sorgen und Nöte der Anrufer erkennen und gemeinsam Lösungen finden", so Cetiner Pekdur, Leiter des Kunden-Service-Centers. Rund 13.500 Anrufe beantwortet das Kunden-Service-Center monatlich. Grundlegende Abläufe, umfangreiche Informationen über die Leistungen aller Partner und Datensicherheit sind hier klar definiert und festgelegt. Einheitliche Rufnummer Seit Anfang Juli 2013 stehen die vier Partner in Frankfurt (Oder) den Mieterinnen und Mietern der WohnBau, aber auch allen anderen Bürgerinnen und Bürgern der Stadt unter einer einheitlichen Service-Rufnummer (0335/13000 355) rund um die Uhr für einen Erstkontakt zur Verfügung. Häufig geht es dabei um Fragen wie: Wer hilft mir bei der Reinigung meiner Wohnung? Wer bringt mich zum Arzt? Wer begleitet meine Mutter bei Spaziergängen? Wer kümmert sich um die Sicherheit meines Vaters, wenn ich den ganzen Tag arbeite? Wer bringt die Konsole für meinen neuen Fernseher an die Wand? Die vier Partner sind sich einig: "Hier entsteht ein völlig neues und einzigartiges Projekt in Vernetzung von sozialen Trägern und Unternehmen der Wirtschaft im Hinblick auf die kommenden Herausforderungen einer immer schneller alternden Bevölkerung. Wir sind darauf vorbereitet!"

<https://bbu.de/beitraege/frankfurt-oder-buendnis-fuer-mehr-glueck-kommt-weiter-voran>