
P r e s s e m i t t e i l u n g

Köln, 20. Juni 2011

Mehr Service, mehr Dienstleistung

Kölns größte Vermieterin stellt Projekt „Zukunft der GAG“ vor

Mit rund 42.000 Wohnungen ist die GAG Immobilien AG die größte Vermieterin in Köln. Um sich auf dem wachsenden Wohnungsmarkt der Rheinmetropole als modernes, dienstleistungsorientiertes Wohnungsunternehmen eindeutiger zu positionieren, hat sich die GAG zu einer Reihe von Umstrukturierungen entschlossen. Ziel ist eine deutliche Steigerung der Kundenorientierung und eine noch bessere Qualität von Service und Dienstleistungen. „Bessere Erreichbarkeit und geringere Wartezeiten – das sind die spürbaren Vorteile der Umstrukturierung für unsere Mieterinnen und Mieter“, betont GAG-Vorstandsmitglied Sybille Wegerich den Nutzen für die Kunden.

In zahlreichen Treffen, Gesprächen und Analysen wurden im vergangenen Jahr die wesentlichen Punkte zur Erreichung dieser Ziele ermittelt und zusammengefasst – das Projekt „Zukunft der GAG“. Zum 1. Juli 2011 sind die dafür notwendigen Umstrukturierungen abgeschlossen, präsentiert sich das Wohnungsunternehmen seinen Kundinnen und Kunden mit einem neuen Auftritt.

Das am deutlichsten sichtbare Zeichen nach außen ist die neue Struktur der bisherigen elf GAG-Geschäftsstellen: Sie bleiben als Anlaufstelle im Veedel alle erhalten, werden aber zu fünf Kundencentern zusammengefasst. Die verschiedenen Aufgabengebiete der Geschäftsstellen – Fragen zu Mietverhältnissen, Neuvermietung, Mängelbearbeitung, soziale Arbeit im Quartier, die Bearbeitung von Mietschulden und vieles mehr – sind straffer organisiert, Kompetenzen und Knowhow wurden gebündelt und teilweise ausgelagert. Als Ergebnis bleibt den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den einzelnen Anlaufstellen mehr Zeit für die Belange der Mieterinnen und Mieter, mehr Zeit, um vor Ort in den Wohngebieten der GAG präsent zu sein.

Projekt „Zukunft der GAG“ – die Neuerungen:

- Die fünf neuen Kundencentern: Kundencenter Nord (die früheren GS Niehl und Chorweiler), Kundencenter West (die früheren GS Bocklemünd und Bickendorf), Kundencenter Süd (die früheren GS Innenstadt und Zollstock), Kundencenter Nord-Ost (die früheren GS Stammheim, Buchforst und Holweide), Kundencenter Süd-Ost (die früheren GS Vingst und Humboldt-Gremberg)

- Ein zentraler Infopunkt in allen Filialen der Kundencenter dient als erste Anlaufstelle. Hier werden alle Anliegen der Kundinnen und Kunden aufgenommen und in den meisten Fällen direkt bearbeitet – Fragen zum Mietvertrag, Mängelmeldungen, die Suche nach einer neuen Wohnung im Veedel und viele andere Anliegen: Am Infopunkt wird direkt und kompetent geholfen.
- Einheitliche Öffnungszeiten in allen Kundencentern, montags bis donnerstags von 8 bis 17 Uhr, freitags von 8 bis 15 Uhr. Außerhalb dieser Öffnungszeiten ist eine zentrale Telefonnummer für technische Notfälle durchgehend geschaltet. Dadurch sind wir noch besser für unsere Kundinnen und Kunden zu erreichen.
- Unabhängig vom Wohnort können Mieterinnen und Mieter in allen Kundencentern Ihre Anliegen und Fragen rund ums Wohnen bei der GAG vorbringen.
- Das Sozialmanagement: Die GAG ist sich ihrer Verantwortung für das Zusammenleben der Menschen in ihren Wohnsiedlungen bewusst und wird das soziale Gefüge im Quartier weiterhin beobachten, gestalten und positiv beeinflussen. Rat und Unterstützung bei kleineren Problemen in der Nachbarschaft bieten die kompetenten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Ort. Bei komplexeren Fällen oder bei einer Eskalation kommt die Quartiersbetreuung zum Einsatz, die nun zentral in der Hauptverwaltung untergebracht ist und in der erfahrene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den früheren Geschäftsstellen tätig sind. Die dritte Ebene des neu formierten Sozialmanagements bildet die strategische Gruppe, die langfristige Konzepte und Handlungsansätze entwickelt, um die sozialen Strukturen in den Wohnvierteln nachhaltig zu stabilisieren und zu stärken.
- Die Neuvermietung: In den Kundencentern erhalten Wohnungssuchende einen Überblick über freie Wohnungen im jeweiligen Bereich. Darüber hinaus gibt es ab sofort die zentrale Neuvermietung in der Kölner Innenstadt, in der kompetente Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter leer stehende Wohnungen der GAG betreuen und vermitteln.
- Das Forderungsmanagement: In dieser neuen Abteilung, die in der Hauptverwaltung untergebracht ist, werden alle Fragen rund um die Mieterkonten bearbeitet. Außenstände werden eingefordert, und bei Schwierigkeiten, die Kosten fürs Wohnen zu bezahlen, bietet die GAG Beratung an.
- Das Qualitätsmanagement: Zur regelmäßigen Überprüfung und Nachjustierung wurde ein Qualitätsmanagement eingerichtet, das die Umsetzung der neuen Strukturen im Blick hat und bei

Projekt „Zukunft der GAG“ – Bewährtes bleibt erhalten:

- Die GAG ist an allen bisherigen Standorten weiterhin präsent. Die Umstrukturierung von elf Geschäftsstellen auf fünf Kundencenter hat allein organisatorische Ursachen und Auswirkungen.
- Die GAG kümmert sich um Fragen, Probleme und Anregungen der Mieterinnen und Mieter.
- Die GAG hilft bei Notfällen – rund um die Uhr.

„Mit diesem neuen Auftritt der GAG Immobilien AG wird den Mieterinnen und Mietern ein Mehr an Service und an Zeit geboten – eine deutliche Verbesserung der Dienstleistung“, fasst

der GAG-Vorstandsvorsitzende Uwe Eichner die Vorteile des Projekts „Zukunft der GAG“ zusammen.

GAG Immobilien AG

Pressekontakt:

GAG Immobilien AG

Jörg Fleischer

Referent für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Telefon: 0221-2011 -648

Telefax: 0221-2011 -701

Mobil: 0162/230 71 73

E-Mail: joerg.fleischer@gag-koeln.de

GAG Immobilien AG
Josef-Lammerting-Allee 20-22,
50933 Köln

Telefon: 0221/2011-0
Fax: 0221/2011-222
www.gag-koeln.de

Vorstand:
Uwe Eichner (Vorsitzender)
Kathrin Möller
Sybille Wegerich

Vorsitzender des Aufsichtsrates:
Jochen Ott

Sparkasse KölnBonn
BLZ 370 501 98
Kto. 44 522 951

HRB Köln Nr. 901
USt.-IdNr.: DE 122792644
St.-Nr. 223/5807/3475