



**An die Mitglieder  
des Ausschusses für Umwelt, Stadtgestaltung und Wohnen  
des Rates der Stadt Dortmund**

06.08.2018

**Beschluss des AUSW vom 02.05.2018, TOP 6.1  
Evaluationsbericht zur Quartiersanalyse "LEG-Siedlung Wickede"  
Thema: Einrichtung eines Mieterbüros in der LEG-Siedlung Wickede  
Drucksache Nr.: 10269-18**

Sehr geehrte Damen und Herren,

die o. g. Anfrage beantworte ich wie folgt:

Mit Schreiben vom 18.06.2018 habe ich die LEG schriftlich darüber informiert, dass es nach meiner Auffassung wünschenswert wäre, wieder ein Mieterbüro „alter Art“, also mit festen Sprechzeiten ohne vorherige Anmeldung über das zentrale Call-Center, einzurichten. Die Notwendigkeit wurde auch durch die Ergebnisse der letztjährigen Evaluation der Quartiersanalyse des Amtes für Wohnen und Stadterneuerung für diesen Siedlungsbereich bestätigt.

In ihrem Schreiben vom 26.06.2018 legt die LEG nun dar, dass ihre Entscheidung über die unternehmensweite Neuorganisation des Mieterservice auch für die LEG-Siedlung in Wickede nicht verändert wird. Es verbleibt somit bei dem Büro der LEG in der Siedlung, welches von den Mieterinnen und Mietern - ausschließlich nach vorheriger Terminvereinbarung über die Servicehotline - aufgesucht werden kann.

Die Begründung hierzu entnehmen Sie bitte dem beigefügten Antwortschreiben der LEG Wohnen NRW GmbH.

Ich bitte um Kenntnisnahme.

Mit freundlichen Grüßen

Ludger Wilde

Geschäftsbereiche:

LEG Wohnen NRW GmbH • Karl-Harr-Straße 5 • 44263 Dortmund

Herrn Stadtrat  
Ludger Wilde  
Beigeordneter der Stadt Dortmund  
Südwall 2 – 4  
44122 Dortmund

LEG Wohnen NRW GmbH  
Ein Unternehmen der  
LEG-Immobilien-Gruppe

Niederlassung Dortmund  
Karl-Harr-Straße 5  
44263 Dortmund

Kontakt:  
Andrea Kisters  
Tel. 02 11 / 7 40 70-8601  
Fax 02 11 / 7 40 740-74  
andrea.kisters@leg-wohnen.de

26.06.2018

### **Ihr Schreiben vom 18.06.2018**

Sehr geehrter Herr Wilde,

zunächst ganz herzlichen Dank für Ihr Interesse an unserem Quartier in Wickede und Ihrem damit verbundenen Schreiben vom 18.06.2018, mit dem Sie auf den Beschluss des Ausschusses für Umwelt, Stadtgestaltung und Wohnen des Rates der Stadt Dortmund reagieren sowie den Wunsch der Bewohnerinnen und Bewohner des Quartiers Wickede nach Wiedereinrichtung eines Mieterbüros mit festen Sprechzeiten und ohne vorherige Anmeldung unterstützen.

Wir nehmen die Anliegen und Wünsche unserer Mieter sehr ernst. Gerade auch aus diesem Grund haben wir im Herbst 2016 unser Unternehmen umfassend neu organisiert. Denn unsere Mieter hatten uns gespiegelt, dass sie eine höhere Servicequalität von uns erwarten und u.a. mit den bis dato festen, offenen Sprechstunden in unseren Mieterbüros nicht zufrieden waren. Die Entscheidung, auf diese Sprechstunden zu verzichten, haben wir also speziell auch auf Basis der mehrheitlich kritischen Mieterstimmen getroffen, um unseren Service für unsere Kunden verbessern zu können. Und das haben wir mit Erfolg getan: Seit unsere Neuorganisation sind wir auf vielen Kanälen für unsere Mieter erreichbar und haben unsere generelle Erreichbarkeit signifikant steigern können.

Diese positive Entwicklung hat nicht zuletzt der von Ihnen angesprochenen Zentrale Kundenservice möglich gemacht, der unseren Mietern viele Vorteile bietet. So ersparen wir ihnen beispielsweise mit seiner Hilfe für einen Großteil ihrer Anliegen die zuvor von ihnen kritisierten unnötigen Wege in die LEG-Hauswartbüros oder Kundencenter und die oft langen Wartezeiten in unseren festen Mietersprechstunden. Für persönliche Anliegen bieten wir selbstverständlich nach wie vor individuelle Termine nach Absprache an und ermöglichen unseren Mietern somit mehr Flexibilität. Bei Bedarf bieten wir zusätzlich feste Sprechzeiten im Neukundengeschäft an, die an verschiedenen Standorten stattfinden.

Der Zentrale Kundenservice ermöglicht es, (unter Tel. 02 11 / 740 740-0 und unter E-Mail: [service@leg-wohnen.de](mailto:service@leg-wohnen.de)) alle Fragen und Anliegen telefonisch oder schriftlich zu klären. Viele

der Fragen können direkt beim ersten Kontakt geklärt werden. Dabei legen wir großen Wert darauf, dass alle Anrufer mit erfahrenen LEG-Mitarbeitern und somit ausgebildeten Immobilien-Spezialisten kommunizieren, die sich mit allen Aspekten rund um ihre Mietverhältnisse auskennen und qualifiziert weiterhelfen können.

Seit Februar dieses Jahres stehen unseren Mietern zusätzlich das LEG-Mieterportal und die LEG-App zur Verfügung. Per Klick und Swipe können sie dort beispielsweise Mietbescheinigungen ausdrucken, ihre Mietkontodaten einsehen oder Schäden melden. LEG-App und Mieterportal waren aus dem Stand ein großer Erfolg. Heute nutzen bereits mehr als 14.000 Mieter diesen Service. Für Schadensmeldungen steht natürlich zusätzlich der allen Mietern bekannte Reparatur-Service der Firma B&O bereit, der rund um die Uhr erreichbar ist.

Auch unsere Hauswarte sind weiterhin für unsere Mieter in gut erkennbarer LEG-Kleidung vor Ort in den Quartieren und kümmern sich um Sauberkeit, Sicherheit und Ordnung in allen Wohnanlagen.

Und im Mai ist wieder unsere Infobus-Tour durch NRW gestartet. Dort haben unsere Kundenbetreuer für alle Anliegen unserer Kunden ein offenes Ohr. Nachdem im Juni das Quartier Kemminghausen besucht wurde, führt der Fahrplan den LEG-Infobus im Juli in das Quartier Dortmund-Kirchlinde.

So bleiben wir auf allen Wegen immer im Kontakt mit unseren Mietern. Da die positiven Mieterfeedbacks zu unserer Strategie die Anzahl der vereinzelt kritischen Rückmeldungen bei weitem übersteigen, sehen wir, zusammenfassend betrachtet, daher aktuell keine Veranlassung, in unserem Mieterbüro am Standort Wickede erneut feste, offene Sprechstunden anzubieten. Sollte sich diesbezüglich die Situation künftig verändern, werden wir selbstverständlich ggf. nachsteuern, um auch weiterhin zur Zufriedenheit unserer Kunden arbeiten zu können.

Wir danken Ihnen vorab für Ihr Verständnis und würden uns freuen, wenn wir Sie von der Notwendigkeit und Angemessenheit unseres Vorgehens überzeugen konnten und verbleiben

mit freundlichen Grüßen

  
-Thomas Schwarzenbacher-

  
-Andrea Kisters-