

Sozialmanagement

Viel mehr als nur ein Pförtner – Concierge hat alles im Blick

Einst gestrenger Wächter am Burgtor, ist ein Concierge heute ein Rundum-Dienstleister in großstädtischen Wohnanlagen. Seit April bietet die Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte | Wohnstadt in Frankfurt-Hausen einen eigenen Concierge-Service zu festen Sprechzeiten an – mit durchweg positiver Resonanz.



Ansprechpartner für die Mieter: DiQ-Geschäftsführerin Ute van Beuningen mit WST-Mitarbeitern sowie den Concierges Birgit Becker (re.) und Andreas Klose (2. v. re.). Foto: UGNHWS / Andrea Saalman

Sie sind die gute Seele des Hauses und behalten stets den Überblick: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Concierge-Services, wie sie mittlerweile vor allem in großstädtischen Wohnquartieren immer häufiger anzutreffen sind. Einst stand der Concierge als Wächter am Burgtor und passte auf, dass niemand unbefugt ins Innere vordrang. Heute erfüllen Concierge-Mitarbeiter Dienstleistungs- und Serviceaufgaben und haben vor allem eine unterstützende und manchmal auch überwachende Funktion.

Vielfältige Serviceleistungen rund um den Haushalt

Die Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte | Wohnstadt hat an ihrem Standort in Frankfurt-Hausen einen eigenen Concierge-Service eingerichtet. Am 1. April nahmen die Mitarbeiter des Concierge-Teams im Gebäude Langenweidenstraße 32 ihre Arbeit auf. In den Büroräumen im Eingangsbereich des Erdgeschosses ist seitdem zu festen Sprechzeiten immer ein Mitarbeiter anzutreffen, an den sich die Mieterinnen und Mieter wenden können. „Bisher sind die Reaktionen äußerst positiv“, berichtet Dr. Constantin Westphal, der für das Immobilienmanagement zuständige Geschäftsführer der Unternehmensgruppe. „Die Bewohner schätzen es, dass jemand im Haus ist, der sich kümmert.“ Der demografische Wandel und der Trend zur Individualisierung verändern auch das Wohnen. So zeichnet sich bereits ab, dass künftig in immer mehr Wohnungen ältere und alleinstehende Menschen leben werden. „Dieser Entwicklung wollen wir aus sozialer Verantwortung mit unseren Serviceangeboten gerecht werden“, ergänzt Westphal. „Unser übergeordnetes Ziel ist die Steigerung der Lebensqualität unserer Mieter. Wir wollen, dass sie so lange wie möglich in ihren eigenen vier Wänden wohnen können.“

■■■ KUNSTWERK
CARLSHÜTTE



INTERNATIONAL ART EXHIBITION

01/06 — 13/10 2019

Länderfokus Französischer Pavillon • Sonderprojekte aus China und aus der Mongolei

Norddeutsche Realisten • 200 ausgewählte Künstler aus aller Welt

Di—So 11—19 Uhr • Vorwerksallee, 24782 Büdelsdorf • www.nordart.de

Concierge hat alles im Blick

Die kleinen Handreichungen und Hilfestellungen reichen von der Paketannahme über den Verkauf von Briefmarken und die Möglichkeit, den Kopierer im Concierge-Büro zu nutzen, bis hin zur Organisation von haushaltsnahen Dienstleistungen. „Ein Concierge ist Hilfe-, Auskunft- und Annahmestelle zugleich. Dank moderner Technik hat er von seiner Position im Erdgeschoss aus nicht nur die Eingangstür fest im Blick, sondern kann über Monitore auch Treppenhaus, Keller, Aufzug und Außenanlagen einsehen. Der Concierge vermittelt den Hausbewohnern Sicherheit“, zeigt sich Regionalcenterleiter Holger Lack überzeugt. Hat ein Bewohner einen Wunsch oder ein Problem, bei dem ihm die Concierge-Mitarbeiter nicht weiterhelfen können, leiten sie die Anfrage an die entsprechenden Stellen weiter. „Wir sehen im Concierge-Service vor allem eine sinnvolle Erweiterung unserer bereits bestehenden Dienstleistungsangebote“, erläutert Ute van Beuningen, Geschäftsführerin der Dienste im Quartier GmbH. Seit 2014 ist diese die Trägerin des Wohn-Service Teams (WST). Die 140 Mitarbeiter des WST verrichten haushaltsnahe Tätigkeiten wie Putzen und Einkaufen, versorgen Kleintiere und Balkonblumen und helfen auch einmal, wenn ein neues Möbelstück montiert werden muss. Mittlerweile steht dieser Service für 36.000 Wohneinheiten der Unternehmensgruppe in ganz Hessen zur Verfügung. „Aufgabe des Concierge ist es auch, den Einsatz der WST-Kräfte bei der Haus- und Grünflächenreinigung und beim Mieterservice zu organisieren“, erklärt van Beuningens Geschäftsführer-Kollege Jürgen Schomburg. Nach dreimonatiger Erprobungsphase, sind sich die Beteiligten bereits sicher: „Das Modell hat sich ebenso bewährt wie an unseren anderen Concierge-Standorten in Neu-Isenburg und Wiesbaden.“

Jens Duffner

Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte | Wohnstadt

Die Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte | Wohnstadt mit Sitz in Frankfurt am Main und Kassel bietet seit 95 Jahren umfassende Dienstleistungen in den Bereichen Wohnen, Bauen und Entwickeln. Sie beschäftigt rund 730 Mitarbeiter. Mit rund 58.000 Mietwohnungen in 128 Städten und Gemeinden gehört sie zu den führenden deutschen Wohnungsunternehmen. Das Regionalcenter Kassel bewirtschaftet rund 16.500 Wohnungen, darunter rund 5.000 in der Stadt Kassel, und hat mit den Servicecentern in Fulda und Marburg sowie einem Vermietungsbüro in Eschwege drei Außenstellen. Unter der Marke „ProjektStadt“ werden Kompetenzfelder gebündelt, um nachhaltige Stadtentwicklungsaufgaben durchzuführen. Bis 2024 sind Investitionen von rund 1,9 Milliarden Euro in Neubau von Wohnungen und den Bestand geplant. 4.900 zusätzliche Wohnungen sollen so in den nächsten fünf

Wohnungswirtschaft heute.

Fakten und Lösungen für Profis

Sind sie schon regelmäßiger Leser von
Wohnungswirtschaft-heute Technik ?
wenn nicht, dann melden Sie sich *heute* an . . .