

Führung / Kommunikation

# Objektbetreuer bei Vonovia: Die Kümmerer vor Ort für große und kleine Anliegen der Menschen

„Objektbetreuer“ heißen beim Wohnungsunternehmen Vonovia die Menschen, die den ganz direkten Kontakt zu und mit den Mieterinnen und Mietern in den Wohnungsbeständen haben. Die Bezeichnung „Objektbetreuer“ ist dabei nicht ganz passend. Denn beim Großteil ihrer Arbeit stehen Mieteranliegen und viele Fragen rund ums Wohnen im Mittelpunkt, erst dann das „Objekt“ – sprich die Immobilie. Vor diesem Hintergrund geben einige der Vonovia Objektbetreuer in der Region West Einblicke in ihren Alltag und ihre Tätigkeitsschwerpunkte, die weit über die Arbeit eines „Hausmeisters“ hinausgehen.



Sechs Objektbetreuer, oder nennen wir sie besser Kümmerer, berichten über ihre Arbeit, direkt vor Ort als erste Ansprechpartner. Fotos: Simon Bierwald/Vonovia

Insgesamt kümmern sich bei Vonovia 218 Objektbetreuer in der Region West um rund 109.250 Wohnungen mit rund einer Viertelmillion Mieterinnen und Mietern. Jeder Objektbetreuer ist damit

## erster Vonovia Ansprechpartner für viele Mieterinnen und Mieter.

Das „Salz in der Suppe“ bei der Arbeit der Objektbetreuer ist der direkte Dialog mit den Mietern, beispielsweise im Rahmen von Mietersprechstunden oder als direkter Ansprechpartner in allen Fragen und Anliegen – so hängt die Mobilnummer des zuständigen Objektbetreuers in jedem Hausflur. Zum Aufgabenprofil zählt auch, die Interessen von Vonovia als Eigentümer vor Ort zu wahren, beispielsweise durch Rücknahme bzw. Abnahme und Übergabe von Wohnungen, Sicht- und Funktionskontrollen sowie die Sicherstellung der Ordnung und Sauberkeit in den Wohnanlagen. Zudem sind sie für die Kontrolle und Dokumentation der Arbeiten externer Dienstleister, wie Pflege der Außenanlagen, Treppenhausreinigung und Winterdienst verantwortlich.

## Als Quereinsteiger aus dem Quartier für das Quartier

**Nevzet Ergenc** betreut rund 500 Wohnungen in Herne. Der 30-Jährige ist in der Nähe aufgewachsen. Dadurch kennt er bereits viele seiner Mieterinnen und Mieter, obwohl er erst vor einem Jahr als Quereinsteiger bei Vonovia angefangen hat: „Ich habe mich in meinen früheren Berufen nicht wohl gefühlt. Oft war es körperlich zu belastend für mich oder das Team hat nicht harmoniert. Bei Vonovia habe ich ganz andere Erfahrungen gemacht: Hier wurde ich von meinen Kollegen herzlich empfangen und von jedem, vor allem am Anfang und bei der Büroarbeit, unterstützt. Mir macht die Arbeit hier so viel Spaß, dass nun sogar meine Freundin bei Vonovia im Team Reinigung und Hygiene angefangen hat.“

## Jobeinstieg unter Corona-Bedingungen

„Zwischenmenschliche Beziehungen bauen sich durch Kontaktbeschränkungen langsamer auf“, berichtet **Christian Humpert**, der seit dem vergangenen Jahr fast 500 Wohnungen in Bielefeld-Sennestadt betreut. Dennoch kann der Objektbetreuer von Highlights berichten: „Ein herzlicher Dank von Mietern oder kleine Aufmerksamkeiten wie ein Kaffee sind nette Aufmerksamkeiten. Letzte Woche habe ich ein Neugeborenen-Geschenk übergeben. Solche Nettigkeiten sind eine schöne Gelegenheit, die Mieterinnen und Mieter sowie deren ‚Zuwachs‘ näher kennenzulernen.“

## Mit stoischer Ruhe im Einsatz

**Ulrich Brauer** ist bereits seit 2012 bei dem Wohnungsunternehmen beschäftigt. Er betreut rund 580 Wohnungen im Essener Norden. Viele Mieterinnen und Mieter kennen ihn gut durch seine lange Zeit im Unternehmen. Dadurch ist er zudem routiniert in der Arbeit: „Montags ist bei mir Großkampftag: Die Meldungen und Probleme vom Wochenende werden gesichtet, die wichtigsten Anliegen direkt gelöst. Eine weitere Routine sind die Rundgänge mit Sicht- und Funktionskontrollen. Endabnahmen und Wohnungsübergaben sind schon immer im Voraus geplant. Auf meinen Rundgängen werde ich auch immer wieder von Mieterinnen und Mietern angesprochen.“

Wenn doch Probleme aufkommen, weiß sein Kollege **Peter Jäger**, dass es wichtig ist Ruhe zu bewahren: „Ich betreue rund 540 Wohnungen in Iserlohn-Löbbeckenkopf. Natürlich gibt es auch dort schon mal Probleme und Konfliktpotenzial. Ich versuche in meiner Umgebung etwas zu bewirken, besonnen und unaufgeregt Menschen zusammen zu bringen und Berührungängste abzubauen. Da gehört auch dazu, die Hausordnung oder den Putzplan noch einmal verständlich zu erklären, damit es gar nicht erst zu Konflikten kommt – beispielsweise zwischen neuen Mietern und alteingesessenen Nachbarn.“

## Arbeit für und mit Mieterinnen und Mietern

**Simone Czech** betreut fast 600 Wohnungen in und um Düsseldorf. Vor ihrer Tätigkeit als Objektbetreuerin hat sie im Kundenservice gearbeitet. „Ich bin jetzt drei Jahre Objektbetreuerin und finde den abwechslungsreichen Job super! Jetzt bin ich draußen unterwegs, kenne die Häuser und stehe im direkten Austausch mit Mieterinnen und Mietern. Neben den klassischen Aufgaben helfe ich auch Mieterinnen und Mietern, wenn sie sich gemeinsam einen neuen Spielplatz oder eine Wildblumenwiese wünschen. Im letzten Jahr erst wurde, angestoßen durch eine Unterschriftensammlung, ein Spielplatz in Golzheim erneuert.“

Vonovia bietet rund einer Million Menschen in Deutschland ein Zuhause. Das Wohnungsunternehmen steht mitten in der Gesellschaft, deshalb haben die Aktivitäten von Vonovia niemals nur eine wirtschaftliche, sondern immer auch eine gesellschaftliche Perspektive.

Vonovia beteiligt sich daran, Antworten auf die aktuellen Herausforderungen auf dem Wohnungsmarkt zu finden. Das Unternehmen setzt sich ein für mehr Klimaschutz, mehr altersgerechte Wohnungen und für ein gutes Zusammenleben in den Quartieren. In Kooperation mit sozialen Trägern und den Bezirken unterstützt Vonovia soziale und kulturelle Projekte, die das nachbarliche Gemeinschaftsleben bereichern. <https://www.vonovia.de>

# Brand ?

## Einbruch

## Naturgefahren

# Leitungswasser- schäden

## Schimmelschäden

**Mehr Sicherheit für  
die Wohnungs- und  
Immobilienwirtschaft**



**SCHADEN  
PRÄVENTION.DE**

Initiative der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft

**Risiken erkennen. Schäden vermeiden. Kosten senken.**

Seit über 30 Jahren ist die AVW Gruppe kompetenter Versicherungsspezialist der Immobilienwirtschaft. Mit unserer Tätigkeit in der Initiative wollen wir die fundierten Erkenntnisse der Versicherungswirtschaft in die Branche transferieren und praxisnahe Präventionsmaßnahmen zur Verfügung stellen.

Hierzu befindet sich das Experten-Portal Schadenprävention.de im Aufbau, das fundiertes Fachwissen für technische Entscheider bietet und dem Erfahrungsaustausch untereinander dienen soll.

In Kooperation die Initiatoren

Wir sichern Werte:

**AVW Versicherungsmakler GmbH**

Hammerbrookstr. 5 | 20097 Hamburg

Tel.: (040) 2 41 97-0 | Fax: (040) 2 41 97-115

E-Mail: [service@avw-gruppe.de](mailto:service@avw-gruppe.de)

[www.avw-gruppe.de](http://www.avw-gruppe.de)

## Bedürfnisse der Mieterinnen und Mieter im Blick

Auch dem 27-Jährigen **Kevin Kröll** liegen die Anliegen seiner Mieterinnen und Mieter am Herzen. Er betreut rund 700 Wohnungen in Duisburg-Bissingheim und Neudorf. Deshalb geht er mit offenen Ohren durch die Nachbarschaft und konnte so Projekt anstoßen, die weit über die klassischen Aufgaben eines Objektbetreuers hinausgehen: „Nachdem die örtliche Metzgerei nach 100 Jahren geschlossen wurde, gab es in meinem Stadtteil kein Nahversorgungsangebot mehr. Dies stellte insbesondere ältere Bissingheimer vor Versorgungsprobleme. Durch ein Gespräch mit einem Mieter, der zu diesem Zeitpunkt eine Automatenfirma als Kleingewerbe gegründet hatte, kam die Idee eines Grillautomaten auf. Dieser wurde von im Juli 2020 auf dem Vonovia Gelände aufgestellt und wird seitdem von einem Duisburger Metzger bestückt. Das saisonale Angebot ist vielfältig und umfasst neben Grillgut auch Wurst, Käse und vegane Spezialitäten.“

Auch die örtliche Ortsgruppe, die Bissingheimer Gartenfreunde, konnte der Objektbetreuer unkonventionell unterstützen: „Die Gartenfreunde begrünen den Stadtteil und pflegen ehrenamtlich die Grünflächen. Von ihrem Engagement profitieren wir alle. Bis letztes Jahr holten die Gartenfreunde mit dem Fahrrad Wasser zum Bewässern. Eine Wasserstelle durften wir aus Denkmalschutzgründen auf dem historischen Marktplatz nicht installieren – stattdessen haben wir kurzerhand eine Regentonne aufgestellt, die die Wege für die Versorgung mit Gießwasser nachhaltig verkürzt.“

**Die Beispiele zeigen:** Die Aufgaben der Objektbetreuer gehen weit über Hausmeister-Tätigkeiten hinaus. Ein guter Ansprechpartner vor Ort ist essenziell für das gute Miteinander in den Quartieren. Er kann mögliche Probleme erkennen und proaktiv lösen, bevor sie entstehen.

**Ann Kristin Reimers**