Fachforum I

Selbstbestimmt und unabhängig leben in den eigenen vier Wänden durch Servicenetzwerke

GEMEINSAM älter werden
Ihr Bündnis für mehr Glück

GEMEINSAM älter werden in Frankfurt (Oder)

Ihr Bündnis für mehr Glück.

Dr. Michaela Schmitz-Schlär
Vorstandsvorsitzende
Wohnungsbaugenossenschaft
Frankfurt (Oder) eG

Peggy Zipfel
Geschäftsführerin
AWO Kreisverband
Frankfurt (Oder) - Stadt e.V.

Einleitende Worte zum Thema
Service & Dienstleistung

Service und Dienstleistungsqualität sind ein immer wichtiger werdender Erfolgsfaktor auch in der Wohnungswirtschaft. Der verbraucherorientierte Ansatz von Service und Dienstleistung berücksichtigt vor allem solche Dienstleistungen, die der Verbraucher tatsächlich wahrnimmt und gleichzeitig bei der Wahl seiner Wohnung mit einbezieht. Dabei geht es immer auch darum, dem Kunden durchweg positive Gefühle bei der Inanspruchnahme der Dienstleistungen zu vermitteln.

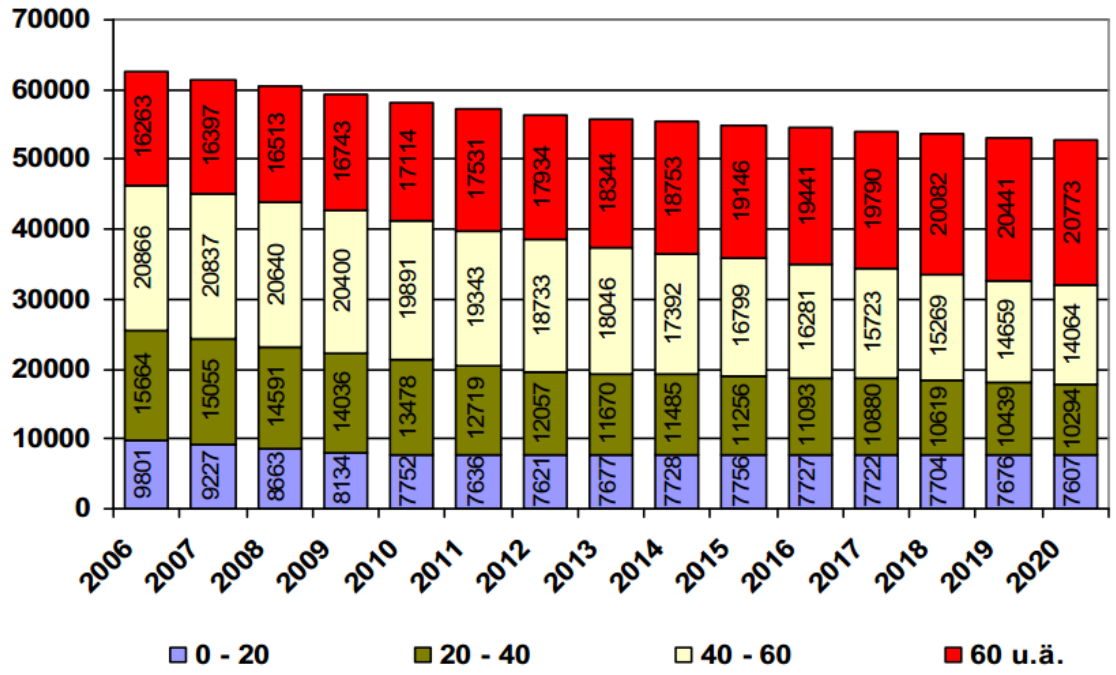
Gemeinsam älter werden in Frankfurt (Oder) – Ihr Bündnis für mehr Glück.

Hintergrundinformationen
Bevölkerungsentwicklung in Frankfurt (Oder)

WohnBau Frankfurt
DIE JOHANNITER Aus Liebe zum Leben
Piepenbrock
AWO
GEMEINSAM älter werden
Ihr Bündnis für mehr Glück

Bevölkerungsprognose für die Stadt Frankfurt (Oder) bis 2020 nach Alter

LASA Brandenburg

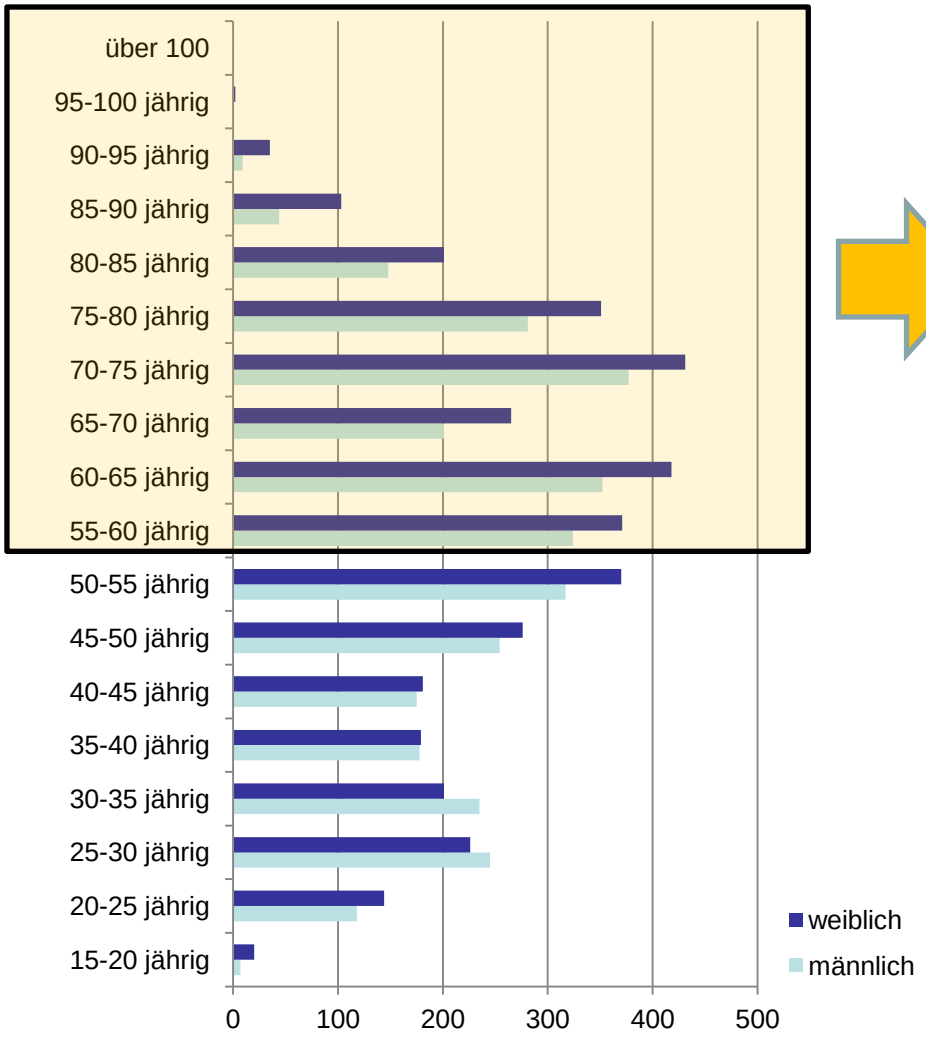


% Entwicklung ´06 bis ´20	Frankfurt (Oder)	Land Brandenburg
	+ 27,7%	+ 28,7%
	- 32,6%	- 13,4%
	- 34,3%	- 30,4%
	- 22,4%	- 14,6%

In Frankfurt (Oder) wird die Bevölkerungszahl bis 2020 um 15,7% sinken. Dabei kommt es zu einer deutlichen Alterung der Bevölkerung.

Quelle: Amt für Statistik Berlin-Brandenburg.: Bevölkerungsprognose des Landes Brandenburg für den Zeitraum 2007 bis 2030. Potsdam, 2008 und eigene Berechnungen

Hintergrundinformationen
Mitgliederentwicklung der WohnBau Frankfurt



- **56%** aller Mitglieder der Genossenschaft sind älter als 55 Jahre
- **56%** sind davon Frauen
- Nachfrage nach Angeboten von zusätzlichen Dienstleistungen ist hoch
- Sicherheit und Sorglosigkeit sind wichtig
- Wollen auch aktive Dienste nutzen
- Gespräche mit den Verwaltern werden als Informationsquelle genutzt
  → Tendenzen erkennen

Hintergrundinformationen
Häufige Fragen unserer Genossenschaftsmitglieder

WohnBau Frankfurt
DIE JOHANNITER Aus Liebe zum Leben
Piepenbrock
AWO
GEMEINSAM älter werden
Ihr Bündnis für mehr Glück

Wer könnte mir beim Umzug helfen?

Gibt es die Möglichkeit der Fensterreinigung?

Welche sozialen Treffpunkte bieten Sie an?

Wer repariert mir … ?

Können Sie helfen, meinen Eltern das Wohnen zu erleichtern?

Wer berät mich im Pflegefall?

Unsere Antwort:

GEMEINSAM älter werden
Ihr Bündnis für mehr Glück

GEMEINSAM älter werden in Frankfurt (Oder)

Ihr Bündnis für mehr Glück.

WohnBau Frankfurt

DIE JOHANNITER
Aus Liebe zum Leben

Piepenbrock
seit 1913

AWO
Kreisverband
Frankfurt (Oder)-Stadt e.V.

Kurzvorstellung der Bündnispartner

Zusätzliche Dienstleistungen und Angebote schaffen

WohnBau Frankfurt

AWO Kreisverband Frankfurt (Oder)-Stadt e.V.

DIE JOHANNITER
Aus Liebe zum Leben

Piepenbrock seit 1913

GEMEINSAM älter werden
Ihr Bündnis für mehr Glück

Kurzvorstellung der Bündnispartner
Zusätzliche Dienstleistungen und Angebote schaffen

Wir sind eine eingetragene Genossenschaft, die Wohnungsbaugenossenschaft Frankfurt (Oder) eG, kurz WohnBau Frankfurt.

Die WohnBau Frankfurt besteht seit 1892.

Die WohnBau Frankfurt ist ein leistungsstarkes Unternehmen in der Wohnungswirtschaft. Erklärtes Ziel ist die effektive Nutzung der Immobilienbestände, die Sanierung und Modernisierung, die Verbesserung des Wohnumfeldes, das Angebot sozialer, wirtschaftlichter, kultureller Einrichtungen sowie von Dienstleistungen.

Hierdurch wollen wir eine gute, sichere und sozialverantwortliche Wohnungsversorgung für die breiten Schichten der Bevölkerung gewährleisten.

Unsere gelebte Genossenschaft
WohnBau Frankfurt seit 1892

Angaben zur Genossenschaft
Stand des Bestandes und unternehmensbezogenden Angaben

Bestand zum 31.12.2013	
Genossenschaftswohnungen	7.763
Gewerbeeinheiten	105
Eigene Garage bzw. Stellplätze	1.526

Fakten zum Unternehmen	
Bilanzvolumen in Tsd. EURO	200.884,3
Umsatzerlös in Tsd. EURO	33.976,6
Mitgliederanzahl	8.856
Mitarbeiter	50

Piepenbrock

WohnBau Frankfurt
DIE JOHANNITER Aus Liebe zum Leben
Piepenbrock
AWO
GEMEINSAM älter werden
Ihr Bündnis für mehr Glück

Kompetenzen von Piepenbrock seit 1913

Facility Management

- Technisches FM
- Infrastrukturelles FM
- Kaufmännisches FM
- Flächenmanagement

Gebäudereinigung

- Unterhaltsreinigung
- Glas- und Fassade
- Reinraumreinigung
- Branchenlösungen

Instandhaltung

- Wartung
- Inspektion
- Instandsetzung
- Verbesserung

Sicherheit

- Werk-/Objektschutz
- Empfangsdienste
- Luftsicherheit
- Revierdienste

Piepenbrock

WohnBau Frankfurt
DIE JOHANNITER Aus Liebe zum Leben
Piepenbrock
AWO
GEMEINSAM älter werden
Ihr Bündnis für mehr Glück

Projektdaten mit WohnBau Frankfurt

- **Partnerschaft:** **seit 1993**
- **Wohneinheiten:** **8.443**
- **Eingesetzte Mitarbeiter:** **30**

Leistungsportfolio

- **Unterhalts-, Grund- und Glasreinigung**
- **Graffitientfernung**
- **Hauswartservice und Kleinstreparaturen**
- **Straßenreinigung/Winterdienst**
- **Grün- und Spielplatzpflege**

WohnBau Frankfurt
DIE JOHANNITER Aus Liebe zum Leben
Piepenbrock
AWO
GEMEINSAM älter werden
Ihr Bündnis für mehr Glück

Wer wir sind…

- Im Februar 1991 wurde der AWO Ortsvereins Frankfurt (Oder) – Stadt e. V. gegründet und übernahm erste Einrichtungen von der Kommune.
- Heute hat der AWO Kreisverband in Frankfurt (Oder) 130 Mitglieder in 4 Ortsvereinen und beschäftigt 115 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Auszubildende, Studenten und ehrenamtlich Tätige im Unternehmen.
- Wir betreuen Kinder, Jugendliche, Familien, behinderte, alte und kranke Menschen in unseren Einrichtungen und mit unseren Dienstleistungen
- Wir sind in einem starken Bundesverband als politischen Interessenvertreter organisiert und verfügen über ein sehr gutes, breit aufgestelltes regionales Netzwerk
- Wir gehören der Liga der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege an und setzen uns damit auch sozialpolitisch gegenüber dem Land und den Kommunen ein

WohnBau Frankfurt
DIE JOHANNITER Aus Liebe zum Leben
Piepenbrock
AWO
GEMEINSAM älter werden
Ihr Bündnis für mehr Glück

Unsere Dienstleistungen für SeniorInnen

AWO Seniorenheim "Am Südring"

- 79 vollstationäre Pflegeplätze
- 5 Kurzzeitpflegeplätze

mit Betreutem Wohnen

- 24 Wohnungen am Heim
- 7 Wohnungen im Heim

und integrierter Tagespflege

- 12 Gästeplätze

Angebot von Ehrenamt und Minijobs

- Betreuung, Hauswirtschaft und Rezeption

Kreisverband Frankfurt (Oder) - Stadt e. V

WohnBau Frankfurt
DIE JOHANNITER Aus Liebe zum Leben
Piepenbrock
AWO
GEMEINSAM älter werden
Ihr Bündnis für mehr Glück

Unsere Dienstleistungen für SeniorInnen

Seniorengerechtes AWO Wohnhaus “

- 36 Ein- und Zweiraumwohnungen

und AWO Sozialstation im Haus

- Häusliche Beratung, Pflege und Betreuung

Offene Seniorenarbeit

- seit 1995 offiziell anerkannt und finanziell unterstützt durch die Stadt
- 4 Ortsvereine in Frankfurt (Oder), offen für alle SeniorInnen der Stadt
- jedes Jahr durchschnittlich 90 Veranstaltungen mit insgesamt ca. 1.600 TeilnehmerInnen
- AWO-eigene Veranstaltung und Service gGmbH übernimmt auf Rechnung haushaltsnahe Dienstleistungen, wie z. B. Einkaufshilfe, Botengänge, Alltagshilfen oder „Essen auf Rädern“

WohnBau Frankfurt
DIE JOHANNITER Aus Liebe zum Leben
Piepenbrock
AWO
GEMEINSAM älter werden
Ihr Bündnis für mehr Glück

Offene Seniorenarbeit

Beispiele aus dem Alltagsgeschäft:

- telefonische Auskunft und Beratung
- Koordinierung der Ortsvereinsarbeit in den Einrichtungen
- Unterstützung bei der Organisation von Fahrten und Veranstaltungen
- Vermittlung von Angeboten, Hilfen und ehrenamtlicher Tätigkeit
- bei Bedarf auch Hausbesuche, Einzelgespräche und Begleitung

Neben regelmäßigen Gruppenaktivitäten geht es u. a. um:

- den Erhalt von sozialen Kontakten,
- die Vermeidung von häuslicher Isolation,
- die Bewältigung von Krisensituationen,
- das Training vorhandener Ressourcen,
- das Kennenlernen von Hilfsangeboten u.v.m.

DIE JOHANNITER
Aus Liebe zum Leben

Regionalverband Oderland-Spree

WohnBau Frankfurt
DIE JOHANNITER Aus Liebe zum Leben
Piepenbrock
AWO
GEMEINSAM älter werden
Ihr Bündnis für mehr Glück

Legende

- Regionalgeschäftsstelle
- Dienststelle
- Ambulanter Pflegedienst/ Ambulanter Hospizdienst/ Beratungsstelle
- Schulsanitätsdienst
- Kindertagesstätte & Hort
- Katastrophenschutz

DIE JOHANNITER
Aus Liebe zum Leben

Regionalverband Oderland-Spree

WohnBau Frankfurt
DIE JOHANNITER Aus Liebe zum Leben
Piepenbrock
AWO
GEMEINSAM älter werden
Ihr Bündnis für mehr Glück

Standorte, Mitarbeiter/innen und Helfer/innen

- 3 Dienststellen (Frankfurt/Oder, Neuzelle, Woltersdorf)
- 3 Katastrophenschutzeinheiten (Frankfurt/Oder, Fürstenwalde, Schöneiche)
- 1 Standort Motorradstauhilfe (Schöneiche)
- 1 Schulsanitätsdienst (Wriezen)
- 1 Ambulanter Pflegedienst (Neuzelle, Beratungsstelle Müllrose)
- 2 Ambulante Hospizdienste, Trauer-Café (Eisenhüttenstadt, Guben)
- 1 Kindertagesstätte & Hort (Rüdersdorf)
- 100 hauptamtliche Mitarbeiter
- 164 Ehrenamtliche
- 23 Freiwillige (FSJ, BFD)
- Ca. 5.500 Fördermitglieder

TÜV SÜD ISO 9001

DIE JOHANNITER
Aus Liebe zum Leben

DIE JOHANNITER
Aus Liebe zum Leben

Regionalverband Oderland-Spree

WohnBau Frankfurt
DIE JOHANNITER Aus Liebe zum Leben
Piepenbrock
AWO
GEMEINSAM älter werden
Ihr Bündnis für mehr Glück

Derzeitige Tätigkeitsschwerpunkte in unserer Region

- Erste-Hilfe-Ausbildung
- Ambulanter Hospizdienst
- Ambulante Pflege, Beratungsbüro
- Veranstaltungsabsicherung
- Motorradstauhilfe
- Katastrophenschutz/ Schnelleinsatzgruppen
- Kindertagesstätte & Hort
- Johanniter-Jugend / Schulsanitätsdienst

TÜV SÜD ISO 9001

DIE JOHANNITER
Aus Liebe zum Leben

DIE JOHANNITER
Aus Liebe zum Leben

Regionalverband Oderland-Spree

WohnBau Frankfurt
DIE JOHANNITER Aus Liebe zum Leben
Piepenbrock
AWO
GEMEINSAM älter werden
Ihr Bündnis für mehr Glück

Individuelle Dienstleistungsangebote für Zuhause

- Hausnotruf
- Mobilnotruf
- Einbindung spezieller Gefahrenmelder (z. B. für Rauchalarm, Demenzpatienten, spezielle Krankheitsbilder…)
- Patientenfahrdienst (Behindertenfahrdienst, Schülerspezialverkehr, Krankentransport)
- Trageleistungen
- Haushaltsnahe Dienstleistungen
- Einzelfallhilfe in Schule, Hort und Alltag

TÜV SÜD ISO 9001

DIE JOHANNITER
Aus Liebe zum Leben

Unsere gemeinsame Zielstellung
Ziel erkannt – Möglichkeiten gebündelt

WohnBau Frankfurt
DIE JOHANNITER Aus Liebe zum Leben
Piepenbrock
AWO
GEMEINSAM älter werden
Ihr Bündnis für mehr Glück

- **Zusätzliche Dienstleistungen können in verschiedene Arten unterteilt und auf verschiedenste Arten und Weisen erbracht werden, z. B. eigene / interne Leistungen:**
  z. B. *Wohnungsverwalter:*
  Hauptverantwortung im Vermietungsprozess
  für spezielle Kundengruppen: z. B. Gästewohnungen oder Havariewohnungen, Umzugshilfe

- **Dienstleistungen für und von Geschäftspartner/n:**
  z. B. Räume für Wohngemeinschaften, Vereine

- **Erbringung durch Ehrenamt oder eigenes Ehrenamt der Mitarbeiter:**
  z. B. Seniorenbegleiter, Nachbarschaftshilfe, Seniorenbeiräte

- **Dienstleistungen durch beauftragte Dritte:**
  z. B. Pförtnerdienstleistungen, Reinigungsleistungen, Service-Wohnen

- **Leistungen durch/mit Kooperationspartner/n:**
  z. B. Leistungen innerhalb der Kernkompetenzen der Kooperationspartner zugunsten bestimmter Mietergruppen

Unsere gemeinsame Zielstellung

WohnBau Frankfurt
DIE JOHANNITER Aus Liebe zum Leben
Piepenbrock
AWO
GEMEINSAM älter werden
Ihr Bündnis für mehr Glück

- **Die Wohnungsbaugenossenschaft, soziale Träger und private Anbieter erarbeiten gemeinsam mögliche Strategien und Handlungsfelder und setzen sich im bewussten Miteinander für mehr Wohn- und Lebensqualität ein.**

- **Es profitieren:**
  Genossenschaftsmitglieder, Mieter, Bürger/innen der Stadt Frankfurt (Oder), Kunden der Partnerunternehmen, Investoren, Kommunen, soziale Infrastrukturen

- **Denn:**
  Wohnen bedeutet Teilhabe an einem sozialen Gefüge

Entstehung der Kooperation

bereits im Jahr 2005 gestartet – 2012 aktiv erfrischt

Die Wohnungsbaugenossenschaft Frankfurt (Oder) eG bietet ihren Mitgliedern die zusätzlichen Dienstleistungen durch die Partner:

- Johanniter-Unfall-Hilfe e.V.
- Piepenbrock Technischer Gebäudeservice GmbH
- AWO-Kreisverband Frankfurt (Oder) Stadt e.V.

Unsere gemeinsame Zielstellung

WohnBau Frankfurt
DIE JOHANNITER Aus Liebe zum Leben
Piepenbrock
AWO
GEMEINSAM älter werden
Ihr Bündnis für mehr Glück

Ergänzung der obligatorischen Dienstleistungen
durch zusätzliche Dienstleistungen

- Kundenorientierung
- Kundenbindung
- Kundenzufriedenheit
- Kundengewinnung
- Kundentreue

Leistungsinhalte des „Bündnisses“

WohnBau Frankfurt
DIE JOHANNITER Aus Liebe zum Leben
Piepenbrock
AWO
GEMEINSAM älter werden
Ihr Bündnis für mehr Glück

- Abwesenheitsvertretung
- Begrünung
- Beratungsleistungen
- Beschäftigung / Begleitung
- Entrümpelung / Entsorgung
- Fortbildungen
- Hausnotruf
- Hauswirtschaftshilfe
- Menüservice
- Mieterservice
- Malerarbeiten
- Mobilität
- Pflege
- Reinigungsarbeiten
- Reparaturen
- Winterdienst

Die angebotenen Leistungen werden für die Kunden aller Unternehmen kommuniziert.

Achtung: Der Mieterservice gilt nur für Mieter der WohnBau Frankfurt!

Praxisbeispiele

Wie gestaltet sich sie Arbeit in der Kooperation

- Modernisierungsmaßnahme durch Aufzugserneuerung
- Barriereloser Zugang wurde geschaffen

- Leistungsangebot für Mitglieder im vierwöchigen Zeitraum des Aufzugstillstands durch die Johanniter-Unfall-Hilfe

  - Tragehilfe
  - Einkaufshilfe
  - Fahrdienste
  - Hausnotruf

Praxisbeispiele

Wie gestaltet sich sie Arbeit in der Kooperation

Das WohnBau SeniorenTeam

- Monatliches Treffen
- Plant und veranstaltet eigenständig Themennachmittage
- Vermittelt zwischen Mitgliedern und Verwaltung
- Empfiehlt Dienste der Kooperation
- Hat ein offenes Ohr für jeden
- Nutzt die Möglichkeiten des Bündnisses

Praxisbeispiele

Wie gestaltet sich sie Arbeit in der Kooperation

Genossenschaftsfrühstück

- 1mal monatlich
- Im AWO Seniorenheim
- Sozialer Treffpunkt
- Referate zu verschiedenen Themenschwerpunkten
  „Wohnen im Alter“
  „Bewältigung von Alltagssituationen“
  „Unsere Region Frankfurt (Oder)“
  „Freizeitaktivitäten“
  u.v.m

Praxisbeispiele

Wie gestaltet sich sie Arbeit in der Kooperation

WohnBau Tanzcafé Süd

- 1mal monatlich
- Im AWO Seniorenheim
- Sozialer Treffpunkt zum Plauschen, Tanzen, sich Kennenlernen
- Inkl. Kaffee und Kuchen während der Veranstaltung

Gebündelte Kräfte unter einer Rufnummer

- Servicenummer zum Ortstarif:

- Rund um die Uhr erreichbar: Das Kunden-Service-Center (KSC) der Johanniter
- 12 langjährige Mitarbeiter/innen im Schichtdienst
- Alle Informationen und Kontaktdaten zu den Kooperationspartnern liegen im KSC vor.
- ALLE eingehenden Anrufe werden registriert
- TÜV-zertifizierte Abläufe im KSC der Johanniter

Kommunikationsablauf

- Anruf geht ein
- Zuhören
- Nachfragen
- Daten erfassen
- Anfrage an Partner weiterleiten
- Hauptansprechpartner (Bearbeitung in Fachbereichen)
- Wiedervorlage
- Reagieren (3 Werktage)

Kundenauftrag/ Info an KSC JUH

Daten erfassen

Partner über Ergebnis informieren

Regelmäßige Auswertung über CRM

bisher unbekannte Wünsche aufnehmen und gemeinsam Lösungen erarbeiten

Weitere Schritte

Nutzen für die Stadt Frankfurt (Oder)

GEMEINSAM älter werden
Ihr Bündnis für mehr Glück

„Ambulant vor stationär“

- Wir bilden Netzwerke zum Wohle der Bürgerinnen und Bürger
- Wir verringern den Bürokratismus und erhöhen den Service
- Wir halten komplexe und bedarfsorientierte Dienstleistungen vor
- Wir tragen zur Senkung von Folgekosten für stationäre Aufenthalte und Behandlungen bei
- Wir sorgen damit für die Umsetzung sozialgesetzlicher Vorgaben
- Wir fördern das ehrenamtliche Engagement und das Zusammenwirken der verschiedenen Generationen
- Wir bestimmen unmittelbar die Lebensqualität der Bevölkerung

„Wirtschaftsstandort Frankfurt (Oder)“

- Wir unterstützen mit unserem Angebot die Stadt Frankfurt (Oder) als Wirtschaftsstandort mit attraktiven Standortbedingungen
- Wir verbinden Wirtschaft und Soziales zum gegenseitigem Vorteil
- Wir wirken den finanziellen Folgen der aktuellen Haushaltssituation entgegen
- Wir fördern gemeinsam die Quartiersentwicklung
- Wir stärken die Dienstleistungsunternehmen vor Ort
- Wir schaffen neue Arbeitsplätze
- Wir stehen für Bürgernähe, Service und Innovation

Unsere Vision für die Zukunft

WohnBau Frankfurt
DIE JOHANNITER Aus Liebe zum Leben
Piepenbrock
AWO
GEMEINSAM älter werden
Ihr Bündnis für mehr Glück

Jeder Mensch **entscheidet selbst**, wie und wo er leben möchte und erhält dazu alle notwendigen Informationen **gebündelt** und in **verständlich**er Form.

Es wird jedem Menschen weitestgehend ermöglicht, in **Würde** alt zu werden, auch wenn sich seine gesundheitlichen und familiären Rahmenbedingungen ändern.

Senioren werden als wichtiger Teil unserer Gesellschaft anerkannt, der **Respekt** und (Be)**Achtung** verdient.

Betreuerische, handwerkliche und pflegerische Leistungen werden **auf individuelle Bedürfnisse des Einzelnen abgestimmt** und entlasten so die Betroffenen, Angehörigen und auch die öffentlichen Kassen.

Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit

WohnBau Frankfurt
DIE JOHANNITER Aus Liebe zum Leben
Piepenbrock
AWO
GEMEINSAM älter werden
Ihr Bündnis für mehr Glück

Ihr Bündnis für mehr Glück.