

Service Dienstleistungen Beratung



Empfang und Kundencenter

Die gewobau Gesellschaft für Wohnen und Bauen Rüsselsheim mbH, gegründet 1954, ist mit rund 6.500 Wohnungen der führende Wohnungsdienstleister in Rüsselsheim am Main und der Region. Die Geschäftsstelle in der Marktstr. 40/Ecke Bahnhofplatz bietet zentral, modern und kundenfreundlich Beratung, Dienstleistung und Service rund ums Wohnen aus einer Hand.

Während unserer Öffnungszeiten können gewobau-Mieter*innen die meisten Grundanliegen rund ums Wohnen und ihr Mietverhältnis im Kundencenter im Erdgeschoss erledigen. Hier finden Sie alle Formulare, Hausordnungspläne, Anträge auf bauliche Veränderungen, Bescheinigungen zur Miethöhe, Informationsmaterial wie unsere Newsletter und das Kundenmagazin „Hallo Nachbar“. Außerdem wird hier die Post angenommen, die Mieter*innen persönlich abgeben möchten.

Öffnungszeiten der Geschäftsstelle

Montag - Mittwoch 8.00-17.00 Uhr

Donnerstag 8.00-18.00 Uhr

Freitag 8.00-13.00 Uhr

Die Sprechzeiten der Kundenbetreuung finden Sie auf Seite 5



gewobau-Geschäftsstelle in der Marktstr. 40 / Bahnhofplatz

Vermietungsbüro forum wohnen



Im Vermietungsbüro „forum wohnen“ werden wohnungssuchende Interessenten*innen freundlich und kompetent beraten.

Sie suchen eine Wohnung in Rüsselsheim? Dann sind Sie in unserem Vermietungsbüro „forum wohnen“ genau richtig. Während unserer Öffnungszeiten informieren und beraten wir Sie und gehen auf Ihre Anforderungen und Wünsche bei der Wohnungssuche ein. Zusätzlich bietet unser Vermietungsteam Wohnungsbesichtigungen an. Auf unserer Internetseite **www.gewobau-online.de** finden Sie unter der Rubrik „Für Mieterinteressenten“ weitere Infos über die angebotenen Wohnungen.

Die Leistungen im Überblick:

- Vermietung von Wohnungen
- Vermietung von gewerblichen Flächen
- Vermietung von Garagen und Stellplätzen
- Wohnungsbesichtigung und Vertragsverhandlungen

Öffnungszeiten Vermietungsbüro forum wohnen

Montag und Dienstag 9.00-17.00 Uhr

Mittwoch 9.00-14.00 Uhr

Donnerstag 9.00-18.00 Uhr

Freitag 9.00-14.00 Uhr

Samstag geschlossen

Die Kundenbetreuung

Während der Sprechzeiten stehen Ihnen Ihre Kundenbetreuer*innen für ausführliche Beratungsgespräche rund um das Mietverhältnis zur Verfügung. Sie beraten Sie z.B. bezüglich Modernisierungsmaßnahmen am und im Wohnhaus oder in der Wohnung, zur Betriebskostenabrechnung oder zu Fragen von Mietänderungen.

Wir haben Rüsselsheim in 6 Betreuungsbezirke aufgeteilt. Jeweils zwei dieser Bezirke werden von einem Team, bestehend aus zwei Mitarbeiter*innen, betreut. Zu jedem dieser Teams gehört auch ein/e Mitarbeiter*in aus dem Bereich Wohnungsabnahme, der die Wohnungsübergaben, Vorabnahmen und Endabnahmen durchführt. Termine können Sie telefonisch oder per E-Mail vereinbaren.

Team 1

Frau Hartkorn und Herr Kugler

Zuständig für das nördliche und südliche Berliner Viertel

Tel. 06142 - 49701 01

Team1@gewobau-online.de

Mitarbeiter Bereich Wohnungsabnahme:

Herr Ruppert, Tel. 06142 - 49701 14

Team 2

Frau Schleidt und Herr Schäffer

Zuständig für Haßloch-Nord,

Böllensee-Siedlung, Königsstädten, Bauschheim

Tel. 06142 - 49701 02

Team2@gewobau-online.de

Mitarbeiter Bereich Wohnungsabnahme:

Herr Wagner, Tel. 06142 - 49701 13

Team 3

Frau Andrašek, Herr Wolf

Zuständig für Dicker Busch I und II

Tel. 06142 - 49701 03

Team3@gewobau-online.de

Mitarbeiter Bereich Wohnungsabnahme:

Herr Hartwich, Tel. 06142 - 49701 12



Die gewobau Kundenbetreuung steht den Mieter*innen in den Sprechzeiten zu Beratungsgesprächen rund um das Mietverhältnis zur Verfügung.

Sprechzeiten der Kundenbetreuung

Montag 9.00-12.30 Uhr

Dienstag 9.00-12.30 Uhr und 15.00-17.00 Uhr

Mittwoch nach Vereinbarung

Donnerstag 9.00-12.30 Uhr und 15.00-18.00 Uhr

Freitag 9.00-12.30 Uhr

Soziales Management

Das normale selbständige Leben kann mit dem Alter oder durch eine körperliche Einschränkung beeinflusst werden. In solchen Fällen steht das Soziale Management mit Rat und Tat zur Seite. Sei es die Wohnraumanpassung zur Verbesserung der Wohnsituation oder die individuelle Einzelfallhilfe, z. B. die Vermittlung von Dienstleistungen. Zusätzlich wird eine Konfliktberatung bei Streitigkeiten mit Nachbarn und eine Sanierungsberatung bei Modernisierungen angeboten.

Weitere Infos finden Sie im Internet unter:

www.gewobau-online.de/fuer-mieter

Technische Kundenbetreuer*innen

In jedem Betreuungsbezirk sind ausgebildete Handwerker*innen als technische Kundenbetreuer*innen tätig.

Die Technischen Kundenbetreuer*innen sind Ihre Ansprechpartner*innen, wenn es um die Pflege des Wohngebietes geht. Sie sind für die Funktion der haustechnischen Einrichtungen (z.B. Heizung, Aufzug) und Allgemeinflächen (Keller, Speicher, Treppenhaus) und die Sauberkeit in der Anlage zuständig.

Außerdem bieten Ihre technischen Kundenbetreuer*innen zu festen Zeiten eine Sprechstunde in ihren Büros an.

Bild rechts: Der technische Kundenbetreuer Frank Müller (Haßloch-Nord) im Kundengespräch



Der technische Kundenbetreuer Herr Wolf bei der Kontrolle einer zentralen Heizungsanlage

Die Bezirke im Überblick



Südliches Berliner Viertel

Herr Frost - Alex.Frost@gewobau-online.de

Sprechzeiten: Mo 8.30-9.30 Uhr, Do 16-17 Uhr, Tel. 0172-68 64 700

Nördliches Berliner Viertel, Hasengrund

Herr Höhenberger - Michael.Hoehenberger@gewobau-online.de

Sprechzeiten: Di 8.30-9.30 Uhr, Mi 17-18 Uhr, Tel. 0172-68 64 704

Dicker Busch I

Herr Wolf - Ramon.Wolf@gewobau-online.de

Sprechzeiten: Mo 11-12 Uhr, Mi 16-17 Uhr, Tel. 0173-31 92 960

Dicker Busch II

Herr Leible - Michael.Leible@gewobau-online.de

Sprechzeiten: Di 11-12 Uhr, Do 16-17 Uhr, Tel. 0172-68 64 712

Bauschheim, Königstädten, Böllensee-Siedlung

Herr Alder – Andreas.Alder@gewobau-online.de

Sprechzeiten: Mo 10-11 Uhr, Do 17-18 Uhr, Tel. 0172-68 64 724

Haßloch-Nord

Herr Müller - Frank.Mueller@gewobau-online.de

Sprechzeiten: Mo 17-18 Uhr, Fr 10.30-11.30 Uhr, Tel. 0172 68 64 716

Reparaturannahme

Hier melden Sie Reparaturen und Schäden in Ihrer Wohnung oder Wohnanlage. Die Reparatur erfolgt entweder durch einen gewobau-Mitarbeiter oder eine von uns beauftragte Fachfirma. Die Meldung können Sie per Telefon unter 06142-4970110 einreichen. Weiterhin bieten wir Ihnen auf unserer Internetseite **www.gewobau-online.de** unter „Wie können wir helfen?“ ein Reparaturmeldeformular an, das Sie uns online ausgefüllt zuschicken können. Oder Sie senden uns eine E-Mail unter **Reparaturannahme@Gewobau-online.de**.



Regiebetrieb

Die gewobau unterhält einen Regiebetrieb für Sanitärarbeiten. Der/die jeweilige Fachmitarbeiter*in ist für Kleinstandhaltungsmaßnahmen in unseren Wohnhäusern zuständig und wird von der Reparaturannahme direkt eingesetzt. So können wir, ganz im Sinne unserer Kunden*innen, sehr kurzfristig erforderliche Kleinreparaturen vornehmen.



Notdienst

Außerhalb unserer Arbeitszeiten und an den Feiertagen ist unser technischer Notdienst für Sie da. Diesen erreichen Sie unter dem **Notdienst-Tel. 06142 - 49701 11** zu folgenden Zeiten:

Mo - Mi ab 17.00 Uhr - 7.30 Uhr des nächsten Morgens
Do ab 18.00 Uhr - 7.30 Uhr des nächsten Morgens
Fr ab 13.00 Uhr bis Mo 7.30 Uhr

Um Notfälle für den Notdienst handelt es sich bei:

- Ausfall von Heizungen und Aufzugsanlagen
- Stromausfall
- Defekte Garagenrolltore

Notdienst Stadtwerke (Gas, Wasser, Strom)

Tel. 06142 500 510. An 365 Tagen / 24h am Tag geschaltet.

Telefon-Hotline bei Rohrbrüchen und Wasseraustritt Leitungssysteme und Kanalverstopfungen

06142-49701 99 (zum Ortstarif für Anrufe aus dem Festnetz)
An 365 Tagen / 24 h am Tag geschaltet.

Sie können Ihre Meldung auch als E-Mail versenden:

service.grh@boservice.de

(Mo-Fr 7.00 - 17.00 Uhr)

Telefon-Hotline bei Störungen des Rauchwarnmelders

0800-2001264

Grünpflege und Außenanlagen

Die Mitarbeiter dieses Bereichs betreuen die Grünanlagen, Gehwege, Spielplätze, Müllplätze und die gepflasterten Verkehrsflächen. Hier sind sie für die Unterhaltung und Pflege als auch für Planung und Neugestaltung zuständig und beraten Mietergartennutzer*innen.



Wohnungsabnahme und Wohnungswechsel

Nach Eingang einer Kündigung senden wir unseren Mieter*innen eine Kündigungsbestätigung zu, in der auch ein Termin zur Vorabnahme mitgeteilt wird. Die Vorabnahme soll unseren Mieter*innen als Hilfestellung dienen, rechtzeitig darüber informiert zu sein, in welchem Zustand die Wohnung an uns übergeben werden muss. Dabei erhalten sie auch Tipps für eine sach- und fachgerechte Durchführung der Schönheitsreparaturen. Weiterführende Infos zum Thema Wohnungsabnahme und Wohnungswechsel finden Sie in unserem Erklärvideo online unter:

www.gewobau-online.de/fuer-mieter

Winterdienst

Um die Mieter*innen von der Räum- und Streupflicht zu entbinden, wurde der Winterdienst an externe Dienstleister übergeben. Sie räumen Schnee und Eis auf allen Geh- und Zuwegen rund um die gewobau-Häuser.



Mit Kehrmaschinen sorgen von der gewobau beauftragte externe Winterdienste für eine zügige Räumung aller Geh- und Zuwege.

Concierge

In einigen unserer Häuser haben wir Concierge-Logen eingerichtet. Diese Concierges sind Ansprechpartner für die Haus- und Außenreinigung.



Eine von drei gewobau Concierge-Logen in der Robert-Bunsen-Str. 1, 33 und 45 im Dicken Busch.

Öffnungszeiten Mo-Fr 8.00-22.00 Uhr,
Sa 8.00-14.00 Uhr. **Tel. 06142-798153**

Saubermacher

In einigen Bezirken arbeiten die Saubermacher im Auftrag der gewobau und kümmern sich um die Pflege der Außenanlagen und Teile der großen Hausordnung.

Das Sauberhalten der Gehwege, Grünflächen und Spielplätze von gewobau-Wohnhäusern gehört zu den Aufgaben der Saubermacher. Die übrige Hausordnung obliegt den Mietern.



Externe Hausordnungsfirma

Bei unzureichender Hausreinigung bzw. auf mehrheitlichen Wunsch der Mieter*innen eines Hauseingangs kann durch die gewobau eine Dienstleistungsfirma mit der Hausreinigung beauftragt werden. Die dadurch entstehenden Kosten werden über die nächste Betriebskostenabrechnung abgerechnet.

Fernsehversorgung

Für den Fernsehempfang der gewobau-Wohnungen sind die Stadtwerke Rüsselsheim zuständig. Bei Signalstörungen wenden Sie sich an die Service-Hotline:

Tel. 06142-500 555



Nebenamtliche Hausmeister

Einige Häuser werden von einem nebenamtlichen Hausmeister betreut. Dieser übernimmt kleine Tätigkeiten wie z.B. die Meldung von Missständen und kleine erforderliche Reparaturen. Außerdem prüft er die Durchführung der kleinen und großen Hausreinigung und übernimmt alle Arbeiten, die im Rahmen der großen Hausreinigung außerhalb des Hauses zu erledigen sind. Die Reinigungsarbeiten innerhalb des Hauses sind weiterhin von den Mietern*innen durchzuführen.

Modernisierungsmaßnahmen

Modernisierungs- und Instandhaltungsmaßnahmen können für Menschen mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen, welche auf einen besonderen Unterstützungsbedarf angewiesen sind, zu einer außerordentlichen Belastung werden. Wir bieten Ihnen deshalb im Vorfeld einer Maßnahme eine Beratung. Sie dient dem Zweck gemeinsam Lösungen zu finden, um die Zeit während der Modernisierung für Sie so wenig belastend wie möglich zu gestalten, z. B. durch die Bereitstellung eines Gästeappartements. Oft bevorzugen Mieter*innen bei dieser Gelegenheit auch den Umzug in eine andere gewobau-Wohnung.



Bei Modernisierungsmaßnahmen bietet das Soziale Management betroffenen gewobau-Mieter*innen Lösungsvorschläge:

Tel. 06142 - 695 832

Wohnraumberatung

Senioren oder Menschen mit körperlichen Einschränkungen möchten so lange wie möglich in ihrer vertrauten Umgebung leben. Problematisch wird es, wenn die Wohnung den Anforderungen an Alter oder Behinderung nicht mehr gerecht wird. Die Wohnraumanpassung, koordiniert vom Sozialen Management, schöpft hierbei die baulichen und organisatorischen Möglichkeiten aus. Wir arbeiten mit den Mieter*innen und ihren Kranken- und Pflegekassen zusammen. Bei einem bestehenden Pflegegrad können Zuschüsse bis 4.000 Euro bei der Pflegekasse z.B. für Badumbaumaßnahmen beantragt werden. Es werden Lösungs- und Finanzierungsvorschläge erarbeitet und die Umsetzung koordiniert.



Eine von vielen Wohnraumanpassungsmaßnahmen: altersgerechter Wannensitz
Bei Bedarf kontaktieren Sie bitte das Soziale Management:

Tel. 06142 - 695 832

Service Mietschuldnerberatung

Durch persönliche Veränderungen wie Krankheit oder Arbeitslosigkeit kann man in die Situation geraten, die Miete vorübergehend nicht mehr pünktlich bezahlen zu können. Fast immer gibt es eine Lösung, wenn man sich rechtzeitig darum kümmert. Suchen Sie ein Beratungsgespräch mit unseren Mitarbeiter*innen. Außerdem erhalten Sie im Kundencenter die hilfreiche Broschüre „Beratung bei Mietrückständen“.

Ihre Ansprechpartnerin:

Frau Rabiai, Tel. 06151-7807791
gewobau@neue-wohnraumhilfe.de

Sprechstunden nach persönlicher Vereinbarung. Wir besuchen Sie gerne zuhause.



Mediation – Mieterkonflikte

Konflikte zwischen Mietparteien können jederzeit auftreten, z.B. wegen Ruhestörung oder mangelhafter Hausreinigung. Die Mediation ist ein Verfahren, bei dem die Parteien mit einem neutralen Vermittler auf freiwilliger Basis zu einer einvernehmlichen Lösung des Problems gelangen können.

Bei Bedarf kontaktieren Sie bitte
Frau Boeck, Soziales Management
gewobau Rüsselsheim

Tel. 06142 - 695 831



Lärmtelefon

Seit April 2006 bietet die gewobau mit dem Lärmtelefon ein wirkungsvolles Mittel beim Einsatz gegen Lärm. Teams mit je zwei Personen kümmern sich um eingehende Lärmbeschwerden. Täglich zwischen 20-24 Uhr ist das Lärmtelefon unter der Nummer **06142 - 49701 08** besetzt. Weitere Informationen finden Sie in unserem Infolyer „Das gewobau Lärmtelefon“.

Kundenmagazin „Hallo Nachbar“

Das Kundenmagazin erscheint vierteljährlich. Es wird an die Mieterhaushalte verteilt und kann auf unserer Internetseite **www.gewobau-online.de** abonniert und aufgerufen werden. Es enthält aktuelle Themen und Neuigkeiten der gewobau sowie der Kommunalen Dienstleister "Stark für Rüsselsheim".

Mieterordner

Neue Mieter erhalten mit ihrem Mietvertrag einen gewobau-Ordner, in dem sie u.a. wichtige Kontaktadressen, Informationen zur Betriebskostenabrechnung, zum Umzug und vieles mehr erhalten. Dort kann man auch weitere Informationen und Schriftverkehr zur Wohnung aufbewahren.



Der gewobau-Mieterordner hält alle wichtigen Informationen und Unterlagen zum Unternehmen und zum Mietverhältnis parat.

Die gewobau Website

Unter **www.gewobau-online.de** gibt es aktuelle Themen der gewobau, Haus- und Mieterinfos, viele weitere nützliche Informationen zu Öffnungs- und Sprechzeiten sowie Download-oder Online-Formulare (z.B. zur Reparaturmeldung).

Werk- und Bastelgruppe

Die Spiel- und Bastelgruppe trifft sich wöchentlich in Räumlichkeiten der gewobau. Dort engagieren sich freiwillige Mieter*innen um bis zu 20 Kinder im Alter bis zu 14 Jahren.



**Termine der
Werk- und Bastelgruppe:**

Zu erfragen beim Sozialen Management
Tel. 06142 - 695 617

Spielwohnung

Auch unserer jüngsten Generation bieten wir einen besonderen Service an. Die gewobau stellt eine Spielwohnung in der Robert-Bunsen-Straße 5 kostenfrei zur Verfügung. Dort übernehmen gemeinschaftlich Mütter die Aufsicht der Kinder zwischen 18 Monaten bis zu 3 Jahren. Die Spielwohnung ist von Montag bis Freitag zwischen 8.45 und 11.45 Uhr geöffnet.

Das gewobauMobil

Dieser Kundenservice bietet Mietern die Möglichkeit jedes Jahr vor Ort in ihrem Wohnbezirk aktuelle Mieteranliegen direkt mit den Kundenbetreuer*innen zu besprechen und zugleich technische Probleme in Augenschein zu nehmen.

Die Termine für das gewobauMobil werden mit Aushang in den Häusern der jeweiligen Bezirke bekannt gegeben oder sind im Internet unter www.gewobau-online.de einsehbar.



**Für gewobau-Mieter:
Dienstleistungen – ehrlich, praktisch und günstig –
von Wohnungsunternehmen empfohlen**

Kompetente und verlässliche Dienstleistungen verschiedener Kategorien vergünstigt beauftragen.

wohdi.de
Dienstleistungen rund ums Wohnen

Anfahrt und Parkplatzmöglichkeiten



gewobau Gesellschaft für Wohnen und Bauen Rüsselsheim mbH / Geschäftsstelle

Marktstr. 40 / Bahnhofplatz, 65428 Rüsselsheim am Main
Telefon 06142 - 49 701 00
Telefax 06142 - 695 -777
E-Mail: info@gewobau-online.de

Öffnungszeiten Geschäftsstelle

Montag bis Mittwoch 8.00-17.00 Uhr
Donnerstag 8.00-18.00 Uhr
Freitag 8.00-13.00 Uhr

Sprechzeiten der Kundenbetreuung

Montag 9.00-12.30 Uhr
Dienstag 9.00-12.30 Uhr und 15.00-17.00 Uhr
Mittwoch nach Vereinbarung
Donnerstag 9.00-12.30 Uhr und 15.00-18.00 Uhr
Freitag 9.00-12.30 Uhr

Öffnungszeiten forum wohnen

Montag und Dienstag 9.00-17.00 Uhr
Mittwoch 9.00-14.00 Uhr
Donnerstag 9.00-18.00 Uhr
Freitag 9.00-14.00 Uhr
Samstag geschlossen
E-Mail: wohnungssuche@gewobau-online.de

Weitere Infos unter: www.gewobau-online.de

