

## Wir wachsen weiter!



Heike Keilhofer, Stefanie Dücker, Bernhard von Grünberg, Daniela Bergfeld, Tanja Schattenberg, Stefanie Engelage (v.l.)

Seit Januar 2024 verstärken vier neue Mitarbeiterinnen unsere Teams in der Rechtsberatung und Verwaltung. In der Abteilung Recht unterstützt Tanja Schattenberg die Kolleg:innen in Bonn. Die Juristin ist nicht nur eine begeisterte Gärtnerin, sondern näht in ihrer Frei-

zeit auch für den Förderkreis der Eltern krebskranker Kinder (in der UKB) und den Ambulanten Kinderhospizdienst (AKHD) Stofftierenten und Schlafschafe. In der Verwaltung haben gleich drei neue Kolleginnen im Januar den Dienst begonnen. Stefanie Engelage wird nicht

nur in der Geschäftsstelle in Bonn eingesetzt, sondern nach der Einarbeitung auch die Kollegin in Siegburg unterstützen. Privat geht Engelage sehr gern in die Oper und ins Theater.

Die geprüfte Rechtsfachwirtin Daniela Bergfeld unterstützt in allen Bereichen die Kolleg:innen in Bonn. Sie kommt morgens mit dem Rad ins Büro und ist auch sonst gern draußen unterwegs. Karen Siewert unterstützt die Verwaltung im Schreibbüro und ist privat passionierte Kinogängerin.

Das Onboarding aller Kolleginnen hat Stefanie Dücker übernommen, die sich einen Monat Zeit dafür genommen hat. Durch die Digitalisierung, das papierlose Büro und die vielfältigen IT-Programme ist das Arbeiten vor Ort in den Geschäftsstellen aber auch im mobilen Office eine Herausforderung. Gute Einarbeitung ist daher umso wichtiger. ■

## Von 23.651 auf 24.406

Schon wieder können wir ein Rekordjahr vermelden: Am 1. Januar 2024 waren 755 Haushalte mehr Mitglied im Mieterbund Bonn als noch Ende 2022. Damit haben wir erneut eine „Marke“ gerissen – die von über 24.000 Mitgliedschaften.

### Erstes und letztes Quartal stärkste Zuwächse

Wie jedes Jahr suchen besonders viele Stamm- aber auch Neumitglieder im ersten und letzten Quartal Rat beim Mieterbund und wie jedes Jahr sind es die Nebenkosten, die in der Beratungsstatistik auf Platz eins stehen. Steigende Energie- und Lebenshaltungskosten und Ängste, die Wohnung nicht mehr bezahlen zu können, haben viele Mitglieder auch 2023 umgetrieben.

### Erreichbarkeit und Wartezeiten

Bereits im Juli 2023 hatten über 60.000 Anrufer die Telefonzentrale oder direkt die Berater:innen erreicht, über 77.000 Mails waren eingegangen. Jeder Anruf, jede Mail löst einen weiteren Arbeitsschritt aus. So müssen alle Mails

und Anlagen in die E-Akte übertragen, in Mails fehlende Mitgliedsnummern gesucht oder Anlagen den Schriftstücken zugeordnet werden. Viele Mitglieder erwarten eine sofortige Antwort, was natürlich nicht möglich ist.

Leider mussten wir feststellen, dass der Ton am Telefon oder Empfang „rauer“ wurde, Mitarbeitende beschimpft wurden. An dieser Stelle eine Bitte: Wenn Sie uns anrufen oder eine Mail schicken, teilen Sie uns bitte direkt Ihre Mitgliedsnummer mit. Das spart bei Telefonaten Zeit und gibt den Nächsten in der Warteschleife die Chance, schneller durchzukommen. So können die Kolleginnen in der Mailzentrale Ihr Schreiben schneller zuordnen, in die E-Akte übertragen und den Berater:innen weiterleiten.

Besonders möchten wir uns an dieser Stelle bei unseren Mitarbeitenden bedanken, die alles dafür getan haben, damit jedes Anliegen schnellstmöglich bearbeitet werden konnte.

### Wie geht es 2024 weiter?

Wir haben beschlossen, dass die Telefonzentrale von 12.00 bis 14.00 Uhr nicht

mehr besetzt wird. In dieser Zeit können unsere Mitarbeitenden die Maileingänge der Nacht und des Vormittags bearbeiten, damit unsere Rechtsberater:innen jederzeit mit aktuellem Aktenstand beraten können.

### Mehr Personal und besserer Workflow

Wir haben seit 2023 mehr Personal eingestellt (siehe „Wir wachsen weiter“), um den steigenden Mitgliederzahlen, aber auch den veränderten Ansprüchen unserer Mitglieder Rechnung tragen zu können. Unser Ziel, nie länger als 14 Tage auf einen Termin warten zu müssen, würden wir 2024 gerne wieder erreichen können.

Offen geblieben war 2023 das Projekt, dass man online Termine über unsere Website buchen kann. Das werden wir in diesem Jahr umsetzen. Wir können nur effizienter werden, wenn wir die technischen Möglichkeiten nutzen, ohne dabei zu vernachlässigen, was uns auszeichnet: Menschen, die an der Telefonzentrale, am Empfang und bei der Beratung zuhören und helfen.

Auf ein friedliches 2024! ■

# Nachverdichtung Innenstadt



Foto: ©Brandschwede/W&E DO communication

Die Einwohnerzahl von Bonn wächst, auch weil es attraktive Arbeitsplätze gibt. Wenn die Mieten nicht immer weiter steigen sollen, muss neu gebaut werden. Nach Auffassung des Mieterbundes wird es nicht zu vermeiden sein, ganz neue Siedlungen auf bisher unbebauten Flächen zuzulassen. Das ist schwierig umzusetzen, weil der Politik hierzu leider der Mut fehlt und auch immer wieder Nachbarschaftsinitiativen verhindern wollen, dass in ihrer Umgebung gebaut wird. Stattdessen soll lieber in der Stadt mehr Wohnraum entstehen. Gleichzeitig schwindet die Kaufkraft in den Innenstädten. Viele sind der Auffassung, dies liege an der Verkehrspolitik der Stadt oder der Zunahme des Onlinehandels. Entscheidend ist, dass Innenstädte, die wesentlich zur Identität beitragen, attraktiv bleiben sollten. Deren Wohnfunktion muss verbessert werden, da-

mit auch in den Abendstunden die Stadt belebt ist und sich etwa Gastwirtschaften und Kinos lohnen.

Der Mieterbund Bonn hat daher Malte Bendel, Student am Geographischen Institut der Universität Bonn, beauftragt zu untersuchen, wie andere Städte mit der wegbrechenden Kaufkraft in den Innenstädten umgehen. Dabei gibt es auch Vorschläge für Bonn. Die Broschüre wird als Download auf der Website des DMB Bonn zur Verfügung gestellt. Sie soll helfen, mehr Wohnungsbau in der Innenstadt zu ermöglichen. Hier zwei Beispiele:

1. Das Stadthaus sollte in der Innenstadt bleiben, auch weil es für alle gut erreichbar und wichtig für die Attraktivität der Innenstadt ist. Es kann umgebaut werden mit Büros für die Stadtverwaltung und mit Wohnungen, ebenso wie die verbleibenden Stadthäuser.

2. Auf dem Windeckbunker in der Innenstadt könnten Wohnungen entstehen. Der Bunker soll zu einem Museum umgebaut werden. ■



Foto: ©Architekt Uwe Schröder (MIWo)

## Michelle Hastrich übernimmt Mitgliederbuchhaltung

Seit 2017 arbeitet Michelle Hastrich im Bonner Verwaltungsteam. Die ausgebildete Immobilienkauffrau hat sich in den vergangenen Jahren in die Mitgliederverwaltung und -buchhaltung eingearbeitet und den Bereich 2023 von ihrer Vorgängerin übernommen.

Hastrich entwickelt außerdem gerne neue Arbeitsabläufe mit und war in den letzten zwei Jahren auch Ansprechpartnerin für den Arbeitskreis Organisation im DMB-Landesverband NRW. Heike Keilhofer: „Ich freue mich sehr, dass wir mit Frau Hastrich eine so zuverlässige



Foto: Fotografie Then

Mitarbeiterin gefunden und konsequent aufgebaut haben.“ ■

Michelle Hastrich