

19.03.2020

Aktuelle Situation rund um das neuartige Coronavirus

Sehr geehrte Frau Henschel,

die Gesundheit unserer Mieterinnen und Mieter sowie unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat für uns oberste Priorität.

Wir verfolgen die weiteren Entwicklungen zur Ausbreitung des Coronavirus sehr aufmerksam, bewerten die Ereignisse täglich neu und leiten entsprechend Maßnahmen ein, damit Wohnen für Sie als Mieterinnen und Mieter ein Thema bleibt, bei dem Sie sich weiter auf uns verlassen können.

Wir haben angemessene Notfallpläne erarbeitet und uns auf die wichtigsten Themen konzentriert.

Service und Erreichbarkeit

Unser zentraler Kundenservice steht Ihnen weiterhin unter der Rufnummer **0234 414700-000** zur Verfügung. Und das nicht nur während der Servicezeiten Montag bis Freitag, von 7.00 bis 20.00 Uhr, und Samstag, von 8.00 bis 16.00 Uhr. **Sie erreichen uns in Notfällen weiterhin 24 Stunden am Tag und das an sieben Tagen in der Woche.**

Auch wenn der Service bisher verlässlich läuft, richten wir uns aktuell darauf ein, dass unsere Kapazitäten in den nächsten Wochen deutlich stärker ausgelastet sein werden. Wir werden daher unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verstärkt für Notfälle rund um die Wohnung und das Gebäude wie z.B. Wasserrohrbrüche, Schimmel, Aufzugs- und Heizungsausfälle einsetzen.

Dies kann dazu führen, dass die Beantwortung von Anfragen, die keine Notfälle betreffen, im Verlauf länger dauern kann. Sie können dazu beitragen, die Situation zu entspannen, indem Sie den Kontakt zum Kundenservice in den nächsten Wochen möglichst auf die oben angesprochenen Notfälle konzentrieren.

Vonovia Kundenservice GmbH

Sitz der Gesellschaft:
Bochum
Amtsgericht Bochum
HRB 16380
USt-IdNr. DE297434818

Geschäftsführung:
Arnd Fittkau
Malte Hollstein
Konstantina Kanellopoulos

service@vonovia.de
www.vonovia.de

Viele Services rund um das Mietkonto, die Nebenkostenabrechnung und die Vereinbarung von Reparaturterminen können Sie in unserer neuen Mieter App selbst erledigen. Laden Sie sich die **Mieter App „Mein Vonovia“** kostenlos im App Store von Apple oder im Google Play Store herunter oder scannen Sie den folgenden QR-Code.



In der App werden wir auch regelmäßig neue Informationen zum Umgang mit der Situation bereitstellen und Sie auf dem Laufenden halten.

Miete und Nebenkosten

Uns ist bewusst, dass die aktuelle Situation für einige, wenige Mieter Herausforderungen hinsichtlich der Zahlung von Miete und Nebenkosten darstellen kann. Wenn es Probleme mit der Mietzahlung gibt, wenden Sie sich bitte vertrauensvoll unter Angabe des Stichworts „Zahlungsschwierigkeit Coronavirus“ an uns. Wir bemühen uns, mit Ihnen eine Lösung zu finden. Beachten Sie bitte, dass es aufgrund der aktuellen Situation auch hier zu längeren Bearbeitungszeiten kommen kann, aber auch hier gilt: **Wir kümmern uns.**

Sicherheit rund um die Gebäude

Die Sicherheit rund um unsere Gebäude weiter zu gewährleisten ist neben der Aufrechterhaltung unseres Service und der Erreichbarkeit unsere höchste Priorität.

Unsere Objektbetreuer werden weiterhin Sicht- und Funktionskontrollen an den Gebäuden ausführen. Weiterhin kümmern wir uns gemeinsam mit unseren Dienstleistern auch um die Verkehrssicherungspflichten an den Gebäuden, den technischen Einrichtungen und um die Betreuung des Wohnumfeldes.

Wir bereiten uns darauf vor, auch in Zukunft unsere Monteure und Dienstleister schnell und zuverlässig bei Notfällen vor Ort einzusetzen. Entsprechende Planungen sind mit unserem Technischen Service aufgesetzt.

Wie im Kundenservice werden wir uns aber auch mit unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vor Ort auf die wichtigen Themen - vor allem aber die Sicherheit - konzentrieren müssen. Auch hier können Sie mithelfen, die Situation zu entspannen, indem Sie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Ort möglichst nur zu sicherheitsrelevanten Themen ansprechen.

Hygienemaßnahmen

Wir haben unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter intensiv auf die Basishygienemaßnahmen hingewiesen. Auch Ihnen möchten wir noch einmal ans Herz legen:

Um die Ausbreitung des Virus zu verlangsamen, kann jeder Einzelne seinen Beitrag leisten. Wir bitten Sie, folgende Hygienemaßnahmen zu beachten:

- Waschen Sie mehrmals täglich Ihre Hände gründlich mit Seife und lauwarmem Wasser, trocknen Sie die Hände sorgfältig mit einem frischen Einmalhandtuch. Wenn Sie husten oder niesen, bedecken Sie Mund und Nase mit einem Papiertaschentuch bzw. Ihrer Ellenbeuge (nicht mit den Händen). Entsorgen Sie das Papiertaschentuch umgehend und waschen Sie im Anschluss wie oben beschrieben gründlich Ihre Hände mit Seife.
- Nur mit gereinigten Händen ins Gesicht greifen.
- Vermeiden Sie körperbetonte Begrüßungen/Verabschiedungen (z.B. Händeschütteln, Umarmungen).
- Wenn Sie an sich Symptome wie Fieber, Husten oder Atembeschwerden feststellen, kontaktieren Sie umgehend Ihren Hausarzt zunächst telefonisch und stimmen das weitere Vorgehen ab.

Und denken Sie auch an Ihre Nachbarn, insbesondere an die Älteren und Kranken – nachbarschaftliche Hilfe ist gerade jetzt besonders wichtig.

Bleiben Sie miteinander in Kontakt und organisieren Sie gegebenenfalls Einkaufshilfen für ältere oder kranke Mieter in der Hausgemeinschaft. Auch dafür können Sie die Mieter App verwenden. Dort steht Ihnen der Quartiersbereich für Vernetzung in der Nachbarschaft zur Verfügung.

Bleiben Sie gesund.

Freundliche Grüße

Ihr Vonovia Kundenservice

Malte Hollstein
Geschäftsführer Kundenservice

Daniela Klüber
Bereichsleitung Kundenservice