

Verhaltens- und Kommunikationsleitlinien

1. Grundhaltung und partnerschaftliches Auftreten

- Mitarbeitende vertreten das Wohnungsunternehmen als Dienstleister und verhalten sich gegenüber Mietern und Partnern stets professionell, respektvoll und lösungsorientiert.
- Alle Arbeiten erfolgen mit Rücksichtnahme auf die Wohnsituation der Menschen vor Ort.
- Hinweise, Wünsche oder Sorgen von Mietern und Partnern werden ernst genommen und wertschätzend beantwortet.
- Ein gepflegtes Erscheinungsbild und höfliches Auftreten stärken das Vertrauen der Mieter.
- Verlässlichkeit ist zentral. Daher werden Zusagen und abgestimmte Zeiten/Zeitfenster eingehalten. Verspätungen werden frühzeitig mitgeteilt.
- Diskretion wird stets gewahrt – private Situationen oder Beobachtungen werden nicht kommentiert.
- Werden bei Kundendienstarbeiten in der Wohnung ausschließlich Minderjährige angetroffen, ist die Wohnung auf keinen Fall zu betreten.

2. Verhalten im Gebäude

- Arbeiten finden grundsätzlich zwischen 07:00 und 20:00 Uhr statt, sofern nichts anderes abgestimmt wurde.
- Lärm, Staub und Schmutz werden so gering wie möglich gehalten.
- Flure und Treppenhäuser dienen ausschließlich dem Materialtransport; Verschmutzungen sind sofort zu beseitigen.
- Material- und Werkzeuglagerung in Gemeinschaftsflächen ist nur temporär während der Zeit der Demontage/Montage der RWM im Haus gestattet. Flucht- und Rettungswege sind stets freizuhalten.
- Die im Objekt vorhandenen Aufzüge dürfen genutzt werden. Dabei ist zu beachten, dass es sich um Personenaufzüge handelt, die ausschließlich für den bestimmungsgemäßen Transport von Personen vorgesehen sind. Der Aufzug darf daher nur genutzt werden, um sich innerhalb des Gebäudes zu bewegen. Ein Transport größerer Materialien oder Lasten erfolgt nur in einem Umfang, der die bestimmungsgemäße Nutzung des Personenaufzugs nicht beeinträchtigt. Entstehende Verschmutzungen oder Verunreinigungen sind unverzüglich und ohne Aufforderung vollständig zu beseitigen.
- Die Kontaktaufnahme zu Mietern vor Ort erfolgt grundsätzlich über die Klingeln auf den Etagen (Nicht im Eingangsbereich). Sollte die Etagen Klingel defekt oder ausgestellt sein, so ist deutlich an die Wohnungstür zu klopfen.
- Nach jedem Klingeln bzw. Klopfen wird mindestens 20 Sekunden gewartet, damit Mieter Zeit haben, den Zutritt zur Wohnung zu ermöglichen.
- Bei jedem durchgeführten Termin, an dem der Mieter nicht anwesend ist, dokumentiert der Auftragnehmer das Betätigen des Klingeltasters an der Wohnungstür des Mieters durch ein entsprechendes Foto.

3. Ausstattung und Arbeitsmittel

- Alle für Installation, Wartung oder Reparatur erforderlichen Materialien und Werkzeuge werden vollständig vom Unternehmen bereitgestellt.
- Es erfolgt keine Nutzung von privaten Haushaltsgegenständen oder Werkzeugen der Mieter.
- Werden bei der Montage elektrisch betriebene Werkzeuge eingesetzt, z.B. Schrauber, so ist vom AN sicherzustellen, dass hierfür kein Strom des AG und/oder des Mieters eingesetzt wird, auch nicht für das Aufladen von Akkus/Batterien

4. Schutz der Wohnung und Einrichtung

- Zum Schutz von Teppichen und Böden werden beim Betreten der Mietobjekte grundsätzlich Schuhüberzieher getragen.
- Es ist untersagt, Möbel oder Gegenstände der Mietenden (z. B. Stühle, Hocker) für Arbeiten zu nutzen.
- Persönliche Gegenstände der Mietenden sind weder zu beschädigen noch zu verschieben. Sollte keine Baufreiheit bestehen, werden Mieter freundlich gebeten, Gegenstände zu beräumen .
- Die Toilette der Mietenden darf nicht benutzt werden.
- Arbeitsbereiche werden nach Abschluss sauber und ordentlich hinterlassen, das bedeutet konkret: Montagereste, Verschmutzungen (Bohrstaub etc.) sind aufzunehmen und ohne Zögern zu entsorgen.

5. Kommunikationsregeln

- Mitarbeitende stellen sich bei jedem Einsatz mit Namen, Unternehmen und Anlass des Besuchs vor und weisen sich durch ihren Firmenausweis aus. Sie haben Arbeitskleidung mit entsprechendem Firmenlogo zu tragen.
- Mit Mietern und Partner der WIRO wird freundlich, sachlich und hilfsbereit kommuniziert. Technische Inhalte werden auf Wunsch allgemeinverständlich erklärt.
- Terminwünsche, Änderungen oder Verschiebungen werden lösungsorientiert und kundenfreundlich bearbeitet.
- Konfliktsituationen werden deeskalierend behandelt. Diskussionen über andere Mietparteien oder interne Abläufe sind untersagt.
- Die Verwendung des WIRO-Logos auf Hausaushängen, die durch den Auftragnehmer erfolgt, ist unzulässig. Hausaushänge und Terminkarten sind mit dem eigenen Firmenlogo zu versehen.

6. Umgang mit Beschwerden

- Beschwerden werden ruhig und verständnisvoll entgegengenommen sowie kundenorientiert und sachlich bearbeitet.
- Nicht unmittelbar lösbare Anliegen werden transparent an das zuständige KundenCenter weitergegeben.