

**hanova**

GESTALTEN BAUEN LEBEN



UNSER SERVICELEVEL

# Kundenzufriedenheit unser Auftrag

## Kontakt

**hanova**

Otto-Brenner-Straße 4  
30159 Hannover  
Fon 0511.64 67-0  
E-Mail [info@hanova.de](mailto:info@hanova.de)

hanova WOHNEN GmbH

hanova GEWERBE GmbH

[hanova.de](http://hanova.de)

# Präambel

Wir sind **DER** immobilienwirtschaftliche Konzern der Landeshauptstadt Hannover. Wir sind mehr als nur ein Vermieter: Wir planen, bauen und bewirtschaften Immobilien und Flächen und gestalten damit Lebensräume.

Unser ganzheitliches Immobilienangebot wird durch vielfältige Dienstleistungen und Serviceangebote rund um unsere Immobilien ergänzt. Der wirtschaftliche Erfolg und die soziale Verantwortung stehen für uns ausgewogen nebeneinander.

Wir sind den Menschen und der Stadt verbunden. Unsere Kunden/innen und ihre Bedürfnisse stehen im Mittelpunkt unseres Handelns.

**Mit Hannoverherz und Immobilienverstand machen wir unsere Stadt lebens- und lebenswerter!**

Ein hoher Servicelevel hat für uns höchste Priorität.

## Öffnungszeiten

- Unsere Konzernzentrale Am Klagesmarkt ist montags bis donnerstags von 08:00 – 18:00 Uhr und freitags von 8.00 – 15.00 Uhr für unsere Besucher/innen und Kunden/innen geöffnet.

## Telefonische Erreichbarkeit

- Telefonische Anfragen werden i.d.R. durch eine/n persönliche/n Ansprechpartner/in entgegengenommen.
- Zu den Öffnungszeiten stellen wir unsere telefonische Erreichbarkeit durch moderne IT-Anwendungen sicher.

## Reaktionszeiten

- Wir beantworten Briefe unserer Kunden/innen spätestens innerhalb von 3 Werktagen.
- Anfragen per E-Mail werden spätestens am nächsten Arbeitstag beantwortet.
- Ist die Beantwortung schriftlicher Anfragen innerhalb der angegebenen Frist nicht möglich, erhält der/die Kunde/in eine Zwischennachricht.
- Mängelmeldungen werden spätestens am nächsten Arbeitstag bearbeitet.
- Telefonische Anfragen werden spätestens am nächsten Arbeitstag beantwortet.

## Besichtigungen

- Wohnungs- und Objektbesichtigungen werden werktags (Mo–Sa) angeboten und durchgeführt.

## Zentrale Kundenbetreuung

- Die Zentrale Kundenbetreuung ist ein wesentliches Serviceangebot für unsere Kunden/innen. Erstanfragen werden hier kompetent und zügig bearbeitet/weitergeleitet.

## Sprache

- Unsere Ausdrucksweise ist höflich, freundlich und verständlich.
- Wir erteilen unseren Kunden/innen zuverlässige und verbindliche Auskunft.
- Sprachbarrieren werden von uns durch mehrsprachige Informationsunterlagen (z.B. Mietverträge, Interessentenbögen, Informationsbroschüren) abgebaut.

## Verhalten

- Wir sind fair im Umgang.
- Wir sind verbindlich im Handeln und Vorgehen.
- Wir sind motiviert für unsere Kunden/in.
- Wir handeln entschlossen, engagiert und lösungsorientiert.
- Wir verhalten uns gegenüber unseren Kunden/innen freundlich und respektvoll.
- Wir nehmen die Fragen und Bedürfnisse unserer Kunden/innen ernst.
- Wir überzeugen durch Kompetenz und Verlässlichkeit.

## Bekleidung

- Aus Respekt unseren Kunden/innen, Geschäftspartnern/innen und Kollegen/innen gegenüber tragen wir immer der Aufgabe und Situation entsprechende angemessene Kleidung.

## IT-Systeme

- Wir arbeiten mobil und sind für unsere Kunden/innen vor Ort auskunftsfähig.
- Wir forcieren den Digitalisierungs- und Automatisierungsprozess, um für unsere Kunden/innen die Arbeitsabläufe effizienter und transparenter gestalten zu können.
- Wir ermöglichen unseren Kunden/innen durch moderne IT-Anwendungen, Informationen schnell und unkompliziert abzurufen bzw. zu übermitteln.

## Serviceangebot für Mieter/ Nutzer

- Unseren Kunden/Innen unterbreiten wir bedarfsorientierte Angebote, wie z. B.
  - o Wohnprojekte/ Wohngruppen/ WOHNEN PLUS
  - o bezahlbaren Wohnraum
  - o nachhaltige, ressourcenschonende Bauweise
  - o flexible Parkangebote
  - o E-Mobilität
  - o etc.
- Wir sind durch unsere Servicehotline/ unser Servicecenter in Notfällen 24 h für unsere Kunden/innen erreichbar.
- Durch die Mieterselbstbestellung für unsere Wohnungsmieter/innen ermöglichen wir eine schnelle und unkomplizierte Terminvereinbarung bei Reparaturerefordernissen.
- Reparaturaufträge werden von unseren Handwerksfirmen schnellstmöglich, spätestens jedoch innerhalb von 5 Arbeitstagen erledigt.

## Abwesenheit/ Vertretung

- Bei Abwesenheit eines Mitarbeiters/ einer Mitarbeiterin wird stets sichergestellt, dass ein/e Ansprechpartner/in für Rückfragen zur Verfügung steht.