

PROTOKOLL
der 56. Sitzung des Arbeitskreises „Wohnungsmarkt“
der Arbeitsgemeinschaft großer Wohnungsunternehmen (AGW)
am 25./26. Mai 2009 in Bremerhaven

Montag, 25.05.2009

Begrüßung, Tagungsablauf und allgemeine Informationen

Herr Dr. Kraemer eröffnet die 56. Sitzung des Arbeitskreises mit der Begrüßung der Teilnehmer und der Referenten. Weiterhin begrüßt er Herrn Manfred Sydow, Vorstand der GEWOBA Bremen und bedankt sich für die Einladung und die Organisation des Tagungsrahmens.

Im Folgenden stellen sich die Teilnehmer vor, die erstmalig in diesem Arbeitskreis ihr Wohnungsunternehmen vertreten:

Herr Roger Hartung	THS Wohnen GmbH, Recklinghausen
Herr Stephan Holitzka	GWG, München
Frau Sabine Klaus	Wohnungsgesellschaft Magdeburg
Herr Thomas Krause	GEWOBAG, Berlin
Herr Hartmut Penzoldt	GWG, München
Herr Erwin Tittelbach	FLÜWO, Stuttgart

Sein Dank gilt auch den Referenten dieser Tagung:

Herrn Stefan Bürger, GWH Kassel
Herrn Uwe Eichner, GAG Köln
Herrn Stadtbaurat Volker Holm, Stadt Bremen
Frau Gisela Reimers, SAGA/GWG Hamburg
Herrn Dr. Claus Wedemeier, GdW Berlin
Herrn Ulrich Albersmeyer, Nassauische Heimstätte, Frankfurt
Frau Sabine Thöne, THS Gelsenkirchen
Herrn Olaf Hegenberg, LEG Düsseldorf
Herrn Christian Gebhardt, GdW Berlin

die zu den Schwerpunktthemen „Bausteine für lebenswerte Wohnquartiere aus Kundensicht“ und sonstigen aktuellen Themen berichten werden.

Zur Tagesordnung gibt es von Seiten der Sitzungsteilnehmer keine Ergänzungs- oder Änderungswünsche. Das Protokoll der letzten Sitzung wird ebenfalls ohne Änderungen so genehmigt.

- **Vorstellung des gastgebenden Unternehmen
GEWOBA Bremen**
Manfred Sydow, Vorstand der GEWOBA

Zunächst heißt Herr Sydow die Teilnehmer in Bremerhaven herzlich willkommen. Er freut sich auf einen regen Austausch und hofft, dass die Teilnehmer durch die Bereisung der Wohngebiete am Nachmittag einen Einblick über die strategische Tätigkeit des Unternehmens gewinnen werden.

Er stellt im Rahmen eines Kurzportraits das Unternehmen GEWOBA vor und erläutert die wichtigsten finanzwirtschaftlichen und wohnungswirtschaftlichen Kennzahlen. Der Wohnungsbestand beläuft sich auf 40.381 WE, die sich vornehmlich mit 31.176 WE auf Bremen und mit 8.740 WE auf Bremerhaven verteilen. In der WEG-Verwaltung befinden sich rd. 14.000 WE. Zum 31.12.2008 waren 399 Mitarbeiter beschäftigt. Der Jahresüberschuss zum 31.12.2008 beläuft sich auf 28.776 T€.

Die nachfolgenden Vorträge der Referenten sind auf der Homepage der AGW nachzulesen.

www.agw-online.de (Kennung: AGW-Mitglied, Kennwort: Innovation)

Bausteine für lebenswerte Wohnquartiere aus Kundensicht

- **Das Wohnquartier als Orientierungsrahmen für Mehrwert orientierte wohnungswirtschaftliche Strategien**
Stefan Bürger, GWH Kassel

Herr Bürger beschreibt in seinem Vortrag eine wohnungswirtschaftliche Strategie, die das Wohnquartier gesamtheitlich in den Mittelpunkt der Betrachtung stellt. Das Quartier müsse als strategische Größe und als Ganzes betrachtet werden. Die einzelnen Handlungsfelder, die er als „Werkzeugkasten“ beschreibt, sind in seinem Beitrag umfassend erläutert. Er arbeitet insbesondere heraus, dass auch Aktionsfelder und Prozesse im Quartier abgebildet werden müssen, soweit sie die Wohnungsqualität aus Kundensicht beeinflussen. Dazu gehören auch externe Effekte, wie z.B. soziale Netzwerke etc.

Frau Reimers erkundigt sich, ob die GWH mittlerweile diese Maßnahmen in Angriff genommen habe. Herr Bürger berichtet von 8 Quartieren, die derzeit von 8 Arbeitskreisen bearbeitet werden. Ziel sei es, bis zum Jahre 2010 fertig zu werden. Man könne bereits erkennen, dass sich das Bewusstsein der Mitarbeiter deutlich geschärft habe, auch mietpreispolitisch. Durch Kooperationen mit Kirche etc. eröffnen sich zudem neue Möglichkeiten der Quartiersgestaltung.

Herr Dr. Kraemer dankt für den interessanten Beitrag, der auch ihm Impulse für das eigene Handeln vermittelt habe.

- **Vom Hauswart zum Quartierskümmerer**
Organisationsstruktur, Zuständigkeiten und Umlagepraxis
Gisela Reimers, SAGA GWG Hamburg

Nachdem Frau Reimers zunächst einige allgemeine Informationen zur SAGA GWG abgibt, berichtet sie über eine jährlich vom Unternehmen in Auftrag gegebene Wohnzufriedenheitsstudie, in der auch der Hauswartservice bewertet wird. Für beide Unternehmen sind gute Bewertungen erreicht worden. Nach der kapitalseitigen Integration soll zukünftig die für den Kunden sichtbare organisatorische Integration erfolgen, nämlich **ein** gesellschaftsübergreifendes Geschäftsstellennetz. Im Mittelpunkt stehe die Optimierung der Kundennähe und Erreichbarkeit, die Wohnzufriedenheit, die Zusammenfassung betriebswirtschaftlicher Kennzahlen sowie die Mitarbeiterförderung. Nach der Restrukturierung wird der Hauswart mehr Zeit für die Aufgaben des „Quartierskümmerers“ haben. Die Residenzpflicht bleibe bestehen. Derzeit werden 70 % der Hauswartkosten umgelegt, man möchte zukünftig 80 % umlegen.

- **Hauswartscan-Verfahren**
Messbarkeit der Arbeitsqualitäten von Hausmeisterdiensten
Uwe Eichner, GAG Köln

Herr Eichner bedankt sich für die Einladung und die Möglichkeit, dem Arbeitskreis zum Hauswartscan-Verfahren der GAG zu berichten.

Die GAG sei ähnlich wie die SAGA GWG aufgestellt, wobei jedoch nur 50 % der Hausmeisterkosten auf die Mieter umgelegt werden. Mittels innovativer Technologie soll auf der Basis von Barcode-Scanning erreicht werden, dass die Hausmeistertätigkeiten für den Kunden transparent werden, eine Erleichterung bei der Abrechnung der Betriebskosten entsteht und eine Steigerung des Umlageschlüssels für die Abrechnung der Betriebskosten auf 70 – 80 % möglich wird. Die anfänglichen Bedenken des Betriebsrates, der sich stets konstruktiv verhalten habe, konnten ausgeräumt werden. Er erläutert die komfortable Technik und das Handling in praktischen Beispielen. Mittlerweile ist das System voll akzeptiert, nicht nur bei den Hausmeistern, sondern auch bei Mitarbeitern und den Mietern.

Bei den Rückfragen aus dem Teilnehmerkreis stehen Fragen nach der Akzeptanz bei Mitarbeitern und Betriebsrat im Vordergrund, weil dieses Instrument eine vollständige Aufgabenkontrolle gewährleistet.

- **Stadt- und Wohnungsmarktentwicklung Bremerhaven**
Stadtbaurat Volker Holm, Bremerhaven

In seinem spannenden Beitrag berichtet Herr Holm über den demografischen und wirtschaftsstrukturellen Wandel Bremerhavens und die vielfältigen baulichen Veränderungen der letzten Jahre, die der Stadt Bremerhaven und auch der Region ein völlig neues Erscheinungsbild gegeben haben. Die Teilnehmer werden sich am Nachmittag auf der Besichtigungsfahrt selbst ein Bild davon machen können.

Herr Dr. Kraemer dankt Herrn Holm für den interessanten Beitrag und freut sich schon auf die Besichtigungsfahrt.

➤ **Strategien beim Auslaufen von Verträgen für die Medienversorgung**
Dr. Claus Wedemeier, GdW Berlin

Herr Dr. Wedemeier berichtet über die aktuellen Entwicklungen im Kabelmarkt und erläutert die Geschäftsmodelle der Betreiber. Er gibt umfassend Auskunft über Geschäftsmodelle, vertragliche Empfehlungen, über den aktuellen Stand im Urheberrecht sowie Konsequenzen für die Infrastruktur.

Herr Dr. Kraemer dankt für die ausführlichen Informationen, die mehr „Licht“ in das komplexe Feld gebracht haben.

Herr Hoppenstedt informiert, dass die SAGA über Glasfaserleitungen verfüge und er fragt an, ob es neue Erkenntnisse gebe, wer der Eigentümer der von der Post verlegten Leitungen sei. Lt. Herrn Dr. Wedemeier gibt es keine neuen Urteile. Es gibt lediglich das wohl bekannte Gutachten, dass dies im Regelfalle der Grundstückseigentümer sei. Unabhängig davon könne man als Unternehmen eigenständig bestimmen, wo die Netze gelegt werden. Der Eigentümer dieser Leitungen könne von anderen Anbietern Zugangsgebühren verlangen.

➤ **Mieter-TÜV**
Mieterselbstbeauftragung bei Kleinreparaturen
Erfahrungsbericht aus der Nassauischen Heimstätte
Ulrich Albersmeyer, Nassauische Heimstätte Frankfurt

Herr Albersmeyer informierte dahingehend, dass die Nassauische Heimstätte seit vielen Jahren für ihre Mieter einen besonderen kundenfreundlichen Reparaturservice eingerichtet hat. Den Mieter-TÜV.

Danach erfolgt die selbstständige Reparaturauftragsvergabe durch den Mieter, die Aufträge werden nur an Rahmenvertragsfirmen gemäß Handwerkerliste und zugeordnetem Los vergeben, der Reparaturwert ist bis zu 250 Euro begrenzt und der Mieter bestätigt durch Unterschrift die erbrachte Leistung (TÜV Abnahme.)

Herr Albersmeyer benennt im Einzelnen die Vorteile für den Mieter und für das Unternehmen und fasst zusammen, dass sich das Budget nicht erhöht habe und auch kein Missbrauch festzustellen sei. Die Mieter nehmen den Mieter-TÜV gut an, das Arbeitsvolumen der Techniker für Kleinaufträge habe sich beträchtlich verringert. Somit entstehen zusätzliche Freiräume für andere Tätigkeiten.

Für die Nassauische Heimstätte sei das Ergebnis zufriedenstellend und man denke darüber nach, das System noch weiter zu verbessern.

Es wird vereinbart, dass Herr Albersmeyer auf der Herbst-Tagung über weitere Erfahrungen zu diesem Thema berichten wird.

➤ **Forderungsmanagement im Workflow**
Sabine Thöne, THS Gelsenkirchen

Frau Thöne beschreibt die Aufbauorganisation der THS sowie die Struktur der Kundencenter und Beratungsbüros. Umfassend erläutert sie die Struktur des Forderungsmanagements und die Aufgaben der Kunden- und Sozialberater in enger Kooperation mit dem Forderungsmanager. Sie nennt die Vorteile des SAP-Forderungsmoduls und von TriMahn und erläutert anhand von Fallbeispielen die Effizienz, die Qualität und die Transparenz des Forderungsworkflows.

Auf die Frage von Herrn Hoppenstedt, ob schon eine Entwicklung bei den Zahlen erkennbar sein, gibt Frau Thöne zu verstehen, dass man hierzu derzeit noch nichts sagen könne, da das System erst seit April 2009 laufe.

➤ **Innovatives Versicherungsschadenmanagement**
Olaf Hegenberg, LEG Management GmbH Düsseldorf

Herr Hegenberg beschreibt die Ausgangssituation, die durch hohen Verwaltungsaufwand, unterschiedlicher Daten- und Informationsstände sowie begrenzter Controllingmöglichkeiten dazu veranlasst hat, eine Optimierung im Bereich Schadensmanagement zu finden. Er berichtet über die Einführung einer systemunabhängigen und automatisierten Abwicklung für Gebäude-Versicherungsschäden in der gesamten LEG-Gruppe und erläutert die Funktionalitäten des Schadenmanagementportals (SMP). Er benennt die Vorteile aus LEG-Sicht und aus Sicht der Versicherer und kommt zu dem Fazit, dass im Bereich der Gebäude-Versicherungsschäden das SMP die Schaltzentrale für eine effektive und transparente Schadensabwicklung sei.

➤ **Neuregelung der Vorschriften des Heimgesetzes**
Christian Gebhardt, GdW Berlin

Zunächst erläutert Herr Gebhardt, dass der Gesetzentwurf für das neue Bundesheimrecht zur Zeit parlamentarisch beraten wird. Das Ziel war es, älteren Menschen die selbstbestimmte Lebensführung in ihren Wohnungen zu ermöglichen und normale Mietverträge mit gewissen Sonderleistungen abzuschließen, ohne dass dadurch gesetzlich Sonderpflichten des Vermieters ausgelöst werden.

Die Argumente der Wohnungswirtschaft sind in einer Anhörung ausführlich dargelegt worden. Der Gesetzentwurf vom 20.02.2009 enthält nunmehr eine Regelung, die inhaltlich § 1 Absatz 2 HeimG entspricht und daher die bisher erlaubten Modelle des betreuten Wohnens nicht gefährdet sind. Mit einer weiteren Stellungnahme vom 06.04.2009 gegenüber den zuständigen Bundestagsausschüssen hat der GdW noch Klarstellungen zur Formulierung des Anwendungsbereiches des Gesetzes gefordert und hat dies in der Anhörung am 22.04.2009 auch mündlich in den Ausschüssen vertreten.

➤ **Erste Erfahrungen zur neuen Heizkostenverordnung**

Christian Gebhardt, GdW Berlin

Die neue Heizkostenverordnung V tritt zum 01.01.2009 in Kraft. Für Abrechnungszeiträume vor dem 31.12.2008 ist die bis dahin geltende Fassung anzuwenden. Herr Gebhardt erklärt, vorrangiges Ziel war die verbrauchsabhängige Abrechnung der Heiz- und Wasserkosten. Er verweist auf die Arbeitshilfe des GdW, die jederzeit angefordert werden kann.

➤ **BGH-Urteil zur Abrisskündigung**

Kündigung von Mietverhältnissen zur wirtschaftlichen Verwertung eines Grundstücks durch Abbruch eines sanierungsbedürftigen Wohngebäudes und Errichtung einer neuen Wohnanlage

Christian Gebhardt, GdW Berlin

Der unter anderem für das Wohnraummietrecht zuständige VIII. Zivilsenat des Bundesgerichtshofs hatte darüber zu entscheiden, unter welchen Voraussetzungen die Kündigung von Mietverhältnissen gemäß § 573 Abs. 2 Nr. 3 BGB zur wirtschaftlichen Verwertung von Wohnraum zulässig ist.

Herr Gebhardt berichtet von einem Beispiel einer Hausgemeinschaft gegen eine Umbaumaßnahme des Eigentümers, deren eingereichte Klage abgewiesen wurde, weil die Klägerin mit der geplanten Baumaßnahme eine sinnvolle wirtschaftliche Verwertung des Gesamtobjektes verfolge.

Leitsätze aus dem Urteil:

Eine auf § 573 Abs. 2 Nr. 3 BGB gestützte Kündigung, muss von vernünftigen und nachvollziehbaren Erwägungen getragen sein.

Zudem müssten dem Vermieter andernfalls nicht hinnehmbare erhebliche Nachteile drohen.

Ob solche vorliegen ergibt sich aus der Abwägung des Bestandsinteresses des Mieters und des Verwertungsinteresses des Vermieters unter Berücksichtigung der Umstände des Einzelfalls.

In der Diskussion wird deutlich, dass die durch das BGH-Urteil erhofften Erleichterungen für die Wohnungswirtschaft bei Gebäudeabrissen nur sehr begrenzt eingetreten sind.

Anschließend verweist Herr Dr. Kraemer noch auf den aktuellen Tätigkeitsbericht der einzelnen Arbeitskreise der AGW, der allen Teilnehmern ausgehändigt wurde.

➤ **Vorbereitung der nächsten Sitzung**

Standort, Termin, Themen

Herr Dr. Kraemer informiert die Teilnehmer, dass Herr Plitschke von der BGW Bielefeld den Arbeitskreis zu seiner nächsten Sitzung nach Bielefeld einladen möchte. Als Termin wurde der

09./10. November 2009

vereinbart.

Protokoll AGW-Tagung Bremerhaven, 25./26.05.2009

Die Einladungen werden zeitnah versandt. Er bittet in diesem Zusammenhang erneut alle Anwesenden um die Zusendung von Themenvorschlägen, damit der Arbeitskreis eine bedarfsgerechte Tagesordnung erhalten und alle aktuellen Themen berücksichtigt werden können.

Er dankt den Referenten, die wiederum durch spannende Beiträge zum Gelingen der Tagung beigetragen haben und den Gastgebern, die für eine eindrucksvolle Gestaltung des Tagungsrahmens gesorgt haben. Sein besonderer Dank gilt dabei Herrn Hahn und Frau Hummelsberger. Er wünscht allen Teilnehmern eine gute Heimreise.

Protokollführerin
gez. Renate Ludwig

Anlagen
Teilnehmerliste
Tagesordnung