

PROTOKOLL
der 57. Sitzung des Arbeitskreises „Wohnungsmarkt“
der Arbeitsgemeinschaft großer Wohnungsunternehmen (AGW)
am 09./10. November 2009 in Bielefeld

Montag, 09.11.2009

Begrüßung, Tagungsablauf und allgemeine Informationen

Herr Dr. Kraemer eröffnet die 57. Sitzung des Arbeitskreises mit der Begrüßung der Teilnehmer und der Referenten. Weiterhin begrüßt er Herrn Karl-Heinz Plischke von der BGW Bielefeld als Gastgeber und bedankt sich für die von Herrn Geschäftsführer Norbert Müller ausgesprochene Einladung und die Organisation des Tagungsrahmens.

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

Herr Jürgen Schubert	Volkswohnung GmbH Karlsruhe
Frau Bettina Schwarz	SWSG Stuttgart
Herr Michael Wulf	SAGA GWG Hamburg

Sein Dank gilt den Referenten dieser Tagung:

Herrn Karl-Heinz Plischke, BGW Bielefeld
Frau Theresia Brechmann, Wohnprojektberaterin Alt & Jung, Bielefeld
Herrn Christian Rokosch, DKB Thüringen
Frau Petra Breuer, Dipl.-Designerin Bielefeld
Herrn Maik Stücken/Frau Christine Gerbracht, TNS Infratest Bielefeld
Frau Gisela Reimers, SAGA GWG Hamburg
Herrn Marco Hahn, GEWOBA Bremen
Herrn Dr. Claus Wedemeier, GdW Berlin
Herrn Ulrich Albersmeyer, Nassauische Heimstätte, Frankfurt

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

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

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

- **Vorstellung des gastgebenden Unternehmens**
BGW Bielefeld
Herr Karl-Heinz Plischke

Auch im Namen von Herrn Geschäftsführer Norbert Müller richtet er zunächst allen Teilnehmern des Arbeitskreises die herzlichsten Willkommensgrüße aus. Im Folgenden berichtet er anhand eines Kurzfilmbeitrages zunächst über die Stadt Bielefeld mit ihren rd. 326.000 Einwohnern und anschließend über die umfassenden Tätigkeiten der BGW, die von den insgesamt 158.000 WE in ganz Bielefeld rd. 11.500 eigene Wohnungen mit 150 Mitarbeitern und Auszubildenden bewirtschaftet. Das Bilanzvolumen beläuft sich auf rd. 350 Mio €, investiert werden in der Region ca. 32 Mio € pro Jahr. Die BGW versteht sich als Immobiliendienstleister und Partner einer sozialen und nachhaltigen Stadtentwicklung, z.B. für ein Projekt mit der Stadt Bielefeld „Besser (ist) Wohnen“, wo Wohnungslose sowie Flüchtlinge in Wohnungen mit intensiver Betreuung versorgt werden. Zu diesem Zwecke wurden Mitte der 90er Jahre von der Stadt Bielefeld 12 Unterkünfte mit insgesamt 2.800 Plätzen erworben und in die eigene Bewirtschaftung übernommen. Heute ist eine Reduzierung der Heimplatzkapazitäten auf 5 Unterkünfte mit 340 Plätzen zu verzeichnen. Dieses Projekt „Besser (ist) Wohnen“ führte dazu, dass die Unterkunftsbewohner in „richtige“ Wohnungen überführt wurden mit angeschlossener Intensivbetreuung. Dies bedeutet für die Stadt Bielefeld eine erhebliche Kostenreduzierung und die Wohnungen sind in einem modernisierten Zustand. Die Leerstandsquote beziffert er abschließend mit 0,3 % (Bielefeld gesamt 1,2 %), die Fluktuation mit 12,0 % (Bielefeld gesamt 9,7 %). Die Durchschnittsmiete beläuft sich bei der BGW auf 4,44 € (Mietspiegel 5,40 €), bei ALG II auf 4,65 €.

Facetten der Mieterbindung - Die Bandbreite der Instrumente

- **Das Bielefelder Modell – Versorgungssicherheit ohne Betreuungspauschale**
Karl-Heinz Plischke, BGW Bielefeld

Zu Beginn seiner Ausführungen erläutert Herr Plischke, dass mit den folgenden Beiträgen das „Bielefelder Modell“ aus 2 Blickwinkeln betrachtet wird. Zum Einen aus der Sicht der Wohnungswirtschaft und im Folgenden aus der Sicht der Service-Agentur Alt & Jung, vorgetragen von der Wohnprojektberaterin Frau Theresia Brechmann.

Zunächst gibt er zu verstehen, dass die BGW den demografischen Wandel nicht als Problem, sondern als Herausforderung und Chance betrachtet. Man sieht sich in der Verantwortung, dem Wunsch vieler älterer Menschen Rechnung zu tragen, auch bei steigender Hilfebedürftigkeit in der eigenen Wohnung leben und nur bei Bedarf Betreuungsleistungen in Anspruch nehmen zu können. Hierzu hat die BGW zusammen mit der Stadt und fortschrittlichen Trägern das bundesweit einmalige „Bielefelder Modell“ konzipiert, welches vom Ministerium in Düsseldorf ausgezeichnet wurde und zudem für das Bauprojekt den Bauherrenpreis erhalten hat.

In seinem spannenden Vortrag berichtet er umfassend von den Voraussetzungen und Zielen, nämlich den Mietern auch bei steigender Hilfsbedürftigkeit das Wohnen in modernen und komfortablen Wohnungen in vertrautem Umfeld zu ermöglichen, eine 24-stündige Versorgungssicherheit zu garantieren sowie die Möglichkeiten der Prävention durch frühzeitige Unterstützung zu verbessern. Er verweist auf die Abgrenzung von ambulanter und stationärer Einrichtung. Es ist erforderlich, dass Wohnungsvermietung und Leistungserbringung voneinander getrennt sein müssen. Die Leistungserbringung darf nicht

als Pflichtpaket angeboten werden. Ziel muss die völlige Wahlleistungsfreiheit der Kunden sein. Auf die Regelungen der Heimgesetze der Länder ist unbedingt zu achten.

Herr Plischke nannte die Eckpunkte der Kooperation sowie die Leistungen der Kooperationspartner und der BGW. Besonderen Wert legt er darauf, dass das Projekt ohne Betreuungspauschale realisiert wird. Voraussetzung hierfür sind folgende Kriterien:

- ▶ Der Kooperationspartner hat ein Vorschlagsrecht bei der Vermietung einiger barrierefreier Wohnungen (4 bis 6).
- ▶ Dadurch wird gewährleistet, dass immer Mieter im Haus Wohnen, die Dienstleistungen benötigen und abfragen.
- ▶ Dieses ermöglicht den Kooperationspartnern, einen 24-stündigen Bereitschaftsdienst zu installieren.

Die Finanzierung der Wohnprojekte erfolgt durch Einsatz öffentlicher Baudarlehen (1. Förderweg für Wohnraum), durch Eigenkapital und Kapitalmarktmittel für frei finanzierten Wohnraum.

Die Finanzierungsgrundlagen für die ambulanten Pflege- und Hilfsleistungen laufen über SGB-Leistungen, die im Einzelnen von ihm beziffert werden.

Herr Dr. Kraemer dankt für den interessanten Vortrag und macht den Vorschlag, dass es sinnvoll sei, den Beitrag von Frau Brechmann von Alt & Jung direkt anzuschließen.

➤ **Das Bielefelder Modell**

Welche Erfahrung hat ein Pflegedienst als Kooperationspartner an die Wohnungswirtschaft?

Theresia Brechmann, Wohnprojektberaterin, Alt & Jung, Bielefeld

Frau Brechmann bedankt sich für die Einladung zu dieser Tagung und die Möglichkeit, vor diesem Gremium zu dem Thema berichten zu dürfen. Zunächst gibt sie Stationen ihres Werdegangs bekannt, von der Altenpflegerin zur Gemeindeschwester und schließlich zur Sozialarbeiterin. Als solche hat sie die Idee einer ortsnahen Versorgung Hilfebedürftiger zurück ins Quartier gebracht und unter dem Stichwort „Gemeindepflege“ nach neuen Wegen gesucht. Sie erzählt von den anfänglichen Schwierigkeiten, Mitarbeiter und Ehrenamtliche aus „einer Hand“ zu koordinieren und berichtet, dass mittlerweile alle Haushalte der Quartiere besucht werden, die zuvor von den Wohnungsgesellschaften angeschrieben werden. Man habe inzwischen Menschen mit höchstem Hilfebedarf zurück in die Gemeindepflege geholt, was auf eine gute Resonanz gestoßen sei. Die gemeinsam entwickelten Angebote und regelmäßigen Dienstleistungen von Wohnungswirtschaft und ambulantem Dienst sind ein Spiegelbild der Wünsche und Bedürfnisse der Bürger im Wohnquartier. Sie beziffert umfänglich die Wünsche an die Wohnungswirtschaft aber auch die Wünsche der ehrenamtlich Tätigen. Ihr Vortrag spiegelt die vielfältigen Facetten des Bielefelder Modells wider und beeindruckt die Teilnehmer des Arbeitskreises sehr.

Die anschließende Diskussion wurde sehr rege geführt. Herr Plischke gibt abschließend zu verstehen, dass man von Seiten der BGW hier zwar nicht zulege, das Projekt aber als Investition ins Quartier seine Berechtigung gefunden habe. Die Mieter bleiben sehr lange in ihren Quartieren und unterstreichen damit den von der Gesellschaft eingeschlagenen Weg zum lebenslangen Wohnen im Quartier.

Herr Dr. Kraemer nimmt das Angebot von Frau Brechmann gern an, in einem gesonderten Termin im AGW-Kreis hierzu umfassendere Informationen zu erhalten.

Anlässlich der am Nachmittag stattfindenden Besichtigungsfahrt können sich die Teilnehmer ein umfassendes Bild über die Wohnsituation der Bewohner in der Wohnanlage „Heinrichstraße“ machen.

➤ **Geschichtswerkstatt**

Mieterzufriedenheit durch Erinnerungskultur
Christian Rokosch, Geschäftsführer DKB Thüringen

Zunächst beschreibt Herr Rokosch in kurzen Daten das Unternehmen DKB und kommt danach auf die Geschichtswerkstatt zu sprechen. Das Ziel der Geschichtswerkstatt, die im Stadtteil Lusan ansässig ist, ist die Förderung der positiven Identifikation der Bewohner mit ihrem Stadtteil

- durch die aktive Teilnahme am Aufbau der Geschichtswerkstatt als „Experten“ der Geschichte Lusans
- durch Förderung des Dialogs zwischen dem Unternehmen und seinen Mietern
- durch langfristige Aufwertung des Images und der Attraktivität des Wohngebietes
- sowie innovatives soziales Engagement mit großer medialer Wirkung

Er berichtet über die Räumlichkeiten, Startphase und Abschluss dieses Projektes, welches neben dem musealischen Effekt (Fotoausstellung und Musterwohnung aus DDR-Zeiten) auch als Studienobjekt für Schulklassen sowie Treffpunkt für die Anwohner des Quartiers großen Anklang gefunden hat. Neben dem Gewinn für den Stadtteil ist auch ein positives Echo für die DKB Thüringen entstanden, da die vielfältigen Aktivitäten vor Ort durch Presse und sonstige Medien nach Außen getragen werden.

➤ **Farbe als Teil der Marketing- und Portfoliostrategie**

Petra Breuer, Dipl.-Designerin

Eingangs ihres Beitrages berichtet Frau Breuer über die Wirkung von Imagewerbung in der Wohnungswirtschaft. Werbung, die wirkt, sollte neben Relevanz, Merkfähigkeit und Kontinuität vor allem Aufmerksamkeitsstärke besitzen. Sie nannte in diesem Zusammenhang das Beispiel der Verpackung als Marketing-Instrument auch für die Wohnungswirtschaft: Wenn ein Markenhersteller in allen Werbemedien die Verpackung gemeinsam mit dem Produkt kommuniziert, dann bilden Verpackung und das Produkt für den Verbraucher eine untrennbare Einheit.

Im Folgenden zeigt sie einige mutige und innovative Projekte der BGW und ermutigt die Teilnehmer des Arbeitskreises, die Objekte ihrer Unternehmen als Fassaden für kreative Werbung zu nutzen, um so dort eine moderne, offene, innovative und lebensbejahende Unternehmensphilosophie zum Ausdruck zu bringen.

Farbe als Teil der Marketingstrategie

- macht die Aufwertung des Quartiers sofort sichtbar,
- macht ein Quartier oder ein Gebäude zu einem unverwechselbaren Ort. Der Mieter kann sich somit besser mit dem Haus und der Wohnungsgesellschaft identifizieren,
- hebt das Unternehmen von Mitbewerbern ab und
- sorgt für Gesprächsstoff, Aufmerksamkeit und Presse.

Abschließend weist sie noch darauf hin, dass die UNESCO im Jahre 2008 die Siedlungen der Berliner Moderne in die Liste des Weltkulturerbes aufgenommen habe. Eine dieser Siedlungen sei die Tuschkastensiedlung in Bielefeld, die ja das Thema „Farbe“ schon frühzeitig zu einem Gestaltungsansatz für Wohnsiedlungen gemacht habe.

Mit seinem Dank an Frau Breuer für den interessanten Beitrag beendete Herr Dr. Kraemer den 1. Sitzungstag und verweist nochmals auf die am Nachmittag stattfindende Besichtigungsfahrt.

Dienstag, 10.11.2009

Steigerung der Servicequalität

Mystery Shopping als Instrument zur Überprüfung der Servicequalität

- a) im Bestandsmanagement
Christine Gerbracht, Maik Stücken, THS Infratest, Bielefeld

Beide TNS-Mitarbeiter bedanken sich zunächst für die Möglichkeit, im Rahmen dieser Tagung das Ergebnis der Befragung vorstellen zu können. Sie berichten detailliert über die Herangehensweise in den verschiedenen Entwicklungsstufen. (vgl. die Präsentation auf der AGW-Homepage)

- b) bei der Neukquisition
Gisela Reimers, SAGA/GWG Hamburg

Eingangs ihres Beitrages gibt Frau Reimers einen Kurzbericht über die aktuellen Zahlen der SAGA GWG ab. Das Instrument Mystery Shopping nutzt das Unternehmen, um die Qualität der Produkte Wohnung, Wohnumfeld und Serviceleistungen rund ums Wohnen ausloten zu können. Sie dienen der Identifikation von Potenzialen und sind maßgebliche Komponenten der Unternehmensplanung und -steuerung. Ausführlich erläutert sie die einzelnen Schritte beim Einsatz dieses Instrumentes. Die Ergebnisse des Vermietungstests werden im Kreise der Geschäftsstellenleiter diskutiert. Die aufgeworfenen Fehler bzw. Schwachstellen können gezielt abgestellt werden und dienen somit der Optimierung der Betreuung der Kunden. Die anschließende Diskussion verlief sehr rege. Insbesondere die Haltung des Betriebsrates zu solchen Maßnahmen wurde beleuchtet. Von Seiten der Teilnehmer wurde bestätigt, dass die Mehrzahl der Betriebsräte in umfassenden Gesprächen von ihren anfänglichen Bedenken abgegangen sind und die Skepsis gewichen sei. Auch von Seiten der Mitarbeiter sei zu hören, dass man sich selbst noch verbessern wolle und solche Instrumente dazu sinnvoll einsetzen könne.

- Kundenfreundlichkeit durch Einschaltung eines Call-Centers
Marco Hahn, GEWOBA, Bremen

Herr Hahn beschreibt Ausgangssituation und Problemlage, die zur Einschaltung eines Call-Centers geführt haben. Die GEWOBA bewirtschaftet in Bremen und Umgebung rd. 41.000 Mietwohnungen, die von 2 Kundenzentren geschäftsübergreifend das Neukundengeschäft abwickeln. Durch Vermietungstests, Kundenbeschwerden und Mitarbeiterbefragungen wurde deutlich, dass die telefonische Erreichbarkeit durch diese beiden Kundenzentren zumindest in Stoßzeiten nicht ausreichend abgedeckt ist. Zielsetzung der Einführung des Call-Centers ist die Steigerung der telefonischen Erreichbarkeit von derzeit 60 % auf nahezu 100 %. Grundsätzlich sollen Anrufe von eigenen Mitarbeitern angenommen werden, wobei

persönlich im Kundenzentrum erscheinende Kunden Vorrang vor Anrufern behalten sollen. In einem in der Nähe liegenden Call-Center wurde der passende Partner gefunden, der als „Puffer“ im Bedarfsfall „überlaufende“ Telefonanrufe in definiertem Zeitraum übernimmt. Eingehende Telefonate springen jetzt nach 25 Sekunden von den Apparaten der Kundenzentren auf das Call-Center über. Nach spätestens 45 Sekunden erreicht der Kunde seinen Gesprächspartner. In kurzer Zeit konnten enorme Verbesserungen festgestellt werden und die Einschaltung dieses Hilfsmittels hat sich bewährt.

- Mieter-TÜV – Fortsetzung der Berichterstattung aus der Mai-Sitzung 2009
Ulrich Albersmeyer, Nassauische Heimstätte, Frankfurt

Herr Albersmeyer knüpft an seinen ursprünglichen Vortrag an und beziffert noch einmal die Vorteile des Mieter-TÜV's sowohl für den Mieter als auch für das Unternehmen selbst. Wichtig sei, dass die Gesamtkostenentwicklung der Geschäftsstellen auch im zweiten Jahr nach Einführung des Mieter-TÜV's stabil, d.h. ohne Mehraufwendungen seien. Die Mieter gehen also verantwortungsbewusst mit diesem Instrument um.

Aktuelles aus Beko und Recht

- Energetische Erneuerung und Mietrecht
Dr. Claus Wedemeier, GdW Berlin

Herr Dr. Wedemeier bezieht sich auf den Koalitionsvertrag, der allen vorliegt. Die Forderungen der Wohnungswirtschaft sind teilweise eingearbeitet worden. Die Hürden im Mietrecht bei energetischer Sanierung sollen gesenkt werden. Er hofft, dass auch noch die weiteren bisher nicht berücksichtigten Punkte behandelt werden. Insbesondere erwartet er, dass das InWIS-Forschungsvorhaben zur Frage der Verbesserung der Möglichkeiten zur Refinanzierung über Mieterhöhungen oberhalb der Vergleichsmiete neue Bewegung in dieses Feld bringt. Auf dem GdW-Verbandstag ist mittels Unternehmensbefragung der Einfluss der neuen EnEV auf die Investitionsentscheidungen der Unternehmen ermittelt worden. 76 % sind der Meinung, dass die neue EnEV das Investitionsvolumen negativ beeinflusst.

Herr Hildebrandt wies darauf hin, dass lt. neuer EnEV vorgeschrieben sei, die obersten Geschossdecken bis 2011 gedämmt zu haben. Hier kommen auf die Wohnungswirtschaft ungeheure Kosten zu, die nicht zu stemmen seien.

Herr Dr. Kraemer hält das für einen schlimmen Ansatz, die VBW BAUEN UND WOHNEN GMBH werde das wie viele Wohnungsunternehmen nicht machen. Wirtschaftlich sei das nicht zu vertreten und er bittet Herrn Dr. Wedemeier, dies auch dem GdW vorzutragen. Nachhaltig agierende Wohnungsunternehmen können damit nicht umgehen.

- Überprüfung der Grundsielleitungen
Rechtliche Situation und Betriebskostenrelevanz
Dr. Claus Wedemeier, GdW Berlin

Herr Dr. Wedemeier gibt die Empfehlung ab, in den Bundesländern darauf hinzuwirken, dass bei der Novellierungen der Landeswasser- bzw. Abwassergesetze und kommunaler Satzungen aus Gründen der technischen und wirtschaftlichen Durchführbarkeit im Sinne der EU-Richtlinie für bestimmte Bestände verlängerte Fristen vorgesehen werden.

- Telefonische Kundenbefragungen im Lichte der aktuellen Rechtsprechung
OLG-Urteil Köln vom 12.12.2008
Dr. Claus Wedemeier, GdW Berlin

Im vorliegenden Fall hat TNS im Auftrag einer Bank eine Kundenbefragung durchgeführt. Die Kunden wurden über die Befragung angeschrieben und in dem Brief wurde festgehalten, dass wenn nicht in der angegebenen Frist widersprochen würde, die Befragung durchgeführt wird. Diese Vorgehensweise ist von einem Kunden nicht akzeptiert worden und er beschrift den Klageweg. Die Klage war erfolgreich. Es dürfen keine Anrufe ohne ausdrückliche Zustimmung des Kunden erfolgen. Dieses Urteil habe mit Sicherheit auch Auswirkungen auf von Wohnungsunternehmen initiierte Mieterbefragungen.

- **Vorbereitung der nächsten Sitzung**
Standort, Termin, Themen

Herr Dr. Kraemer informiert die Teilnehmer, dass das Ruhrgebiet als Kulturhauptstadt im kommenden Jahr mit der Ruhr2010 ein Schaufenster Europas sein wird und fragt an, ob den Teilnehmern eine erneute Sitzung im Ruhrgebiet genehm wäre. Er stößt damit auf positive Resonanz und so wird die nächste Tagung auf den

31.05./01.06.2010

gelegt. Gastgeber wird dann die ALLBAU AG Essen sein. Die Einladungen werden zeitnah versandt.

Zu den Themen erneuerte er seine Bitte, rechtzeitig entsprechende Wünsche bekannt zu geben.

Herr Jursch könnte einen Beitrag zum Thema „Mietspiegelentwicklung“ halten; Herrn Hahn interessiert die „Novellierung des Bundesdatengesetzes“ und Herr Schimmel sprach das Thema „Schönheitsreparaturen“ an.

Im Anschluss nimmt Herr Dr. Kraemer die Gelegenheit wahr, einem wahren „Urgestein“ des Arbeitskreises für seine langjährige gute Zusammenarbeit und Mitwirkung und Unterstützung Dank zu sagen. Herr Rainer Düwel von der THS Gelsenkirchen wird sich zukünftig anderen Aufgaben in der Wohnungswirtschaft widmen. Er wünscht ihm viel Erfolg und für die Zukunft alles erdenklich Gute.

Mit seinem Dank an die Referenten, die wiederum durch spannende Beiträge zum Gelingen der Tagung beigetragen haben und an die BGW als Gastgeber, die für eine eindrucksvolle Gestaltung des Tagungsrahmens gesorgt haben wird die Sitzung geschlossen. Sein besonderer Dank gilt dabei Herrn Plischke und Frau Ahlborn.

Er wünscht allen Teilnehmern eine gute Heimreise.

Protokollführerin
gez. Renate Ludwig

Anlagen
Teilnehmerliste
Tagesordnung

Protokoll AGW-Tagung Bielefeld, 09./10.11.2009