

PROTOKOLL

der gemeinsamen Sitzung der Arbeitskreise „Wohnungsmarkt“ und „Gesellschaft und Quartier“ der Arbeitsgemeinschaft großer Wohnungsunternehmen (AGW)
am 7. und 8. November 2005 in München

Montag, 7. November 2005

TOP 1 **Begrüßung und Regularien**

► **Arbeitskreisleiter**

Dr. Dieter Kraemer, VBW Bochum

Peter Stubbe, LWB Leipzig

Herr Dr. Kraemer und **Herr Stubbe** begrüßen die Teilnehmer zu dieser erstmalig stattfindenden gemeinsamen Tagung beider Arbeitskreise.

► **gastgebende Unternehmen**

Dietmar Bock, Geschäftsführer GWG

Gernot Riedl, Geschäftsführer GEWOFAG

Herr Bock und Herr Riedl begrüßen ebenfalls die Teilnehmer und stellen ihre Unternehmen vor.

Herr Bock berichtet über sein Unternehmen, das sich zu 99,9 % im Besitz der Stadt München befinde und für die Versorgung mit bezahlbarem Wohnraum zuständig sei. Er informiert über die Unternehmenszahlen, den Modernisierungsumfang und den nach wie vor bestehenden Bedarf an Neubauten, die in der Regel auf eigenen Grundstücken errichtet werden.

Herr Riedl teilt mit, dass seit dem Gründungsjahr 1928 bis heute von seinem Unternehmen der GEWOFAG, Hauptaktionärin sei ebenfalls die Landeshauptstadt, Wohnungsbau für breite Bevölkerungsschichten betrieben werde. Auch er unterstreicht, dass immer noch Neubau verlangt werde. Die Hälfte des Bauvolumens erfolge mit Förderungsmitteln. Herr Riedl bittet die Teilnehmer, vor der Abfahrt zur Besichtigung der Wohnungsbestände am Nachmittag noch einmal in den Tagungsraum zu kommen. Er kündigt einen Film mit Informationen über die Historie der GEWOFAG und ihre Geschäftsfelder an.

► **Genehmigung der Tagesordnung**

Auf Nachfrage von Herrn Dr. Kraemer haben alle Teilnehmer die Tagesordnung pünktlich erhalten. Änderungs- oder Ergänzungswünsche werden nicht vorgebracht.

TOP 2 **Erfolgchancen ergänzender Dienstleistungen**

► **wohnbegleitende und quartiersbezogene Dienstleistungen:
Potentiale für die Wohnungswirtschaft**

Dipl.-Ökonom Michael Neitzel, InWIS e. V., Bochum

Herr Neitzel zeigt zu Beginn seines Vortrages die demografische Entwicklung auf, dass im Jahre 2040 über 50 % der Bevölkerung älter als 60 Jahre seien. Der Anteil der Migranten werde weiter wachsen und die Schneise zwischen Arm und Reich vergrößere sich. Die Kundenansprüche werden sich stärker ausdifferenzieren, so dass mehr Teilmärkte entstehen. Er berichtet über Zufriedenheitsansätze und über das gestiegene Anspruchsdenken bei den jüngeren Mietern. Nur 21 % der Mieter würden externe wohnbegleitende Dienste nutzen, die Mehrheit setze weiter auf die Unterstützung aus der Familie. Er spricht über die Anforderungen an die Wohnungswirtschaft, dass sie weg müsse vom partiellen Dienstleistungsangebot hin zum Dienstleistungsmanagement, auch im Hinblick auf den zunehmenden Wettbewerb.

► **Dienstleistungen als Instrument zur Mieterbindung**

*Dr. Hans-Elmar Döllekes,
Kienbaum Management Consultants GmbH, Düsseldorf*

Im ersten Teil seines Referates beschreibt **Herr Dr. Döllekes** den Nutzen der Kundenbindung in der Wohnungswirtschaft. Kundenbindung fördere die Mieterzufriedenheit, die zunehmend als strategischer Schlüsselfaktor gelte, um den ökonomischen Erfolg eines Unternehmens zu gewährleisten. Zweitens zählt er die hierfür zur Verfügung stehenden Instrumente auf. Er weist darauf hin, dass das Angebot der Dienstleistungen so gestaltet sein müsse, dass es auch kaufrelevant sei. Im letzten Teil referiert er über die Eignung und Entwicklung von Mieterbindung anhand der bedeutendsten Instrumente und ihrer primären Wirkung.

► **Dienstleistungen im Eigentümerinteresse**

Michael Sachs, SAGA / GWG, Hamburg

Zunächst stellt Herr Sachs den der Stadt Hamburg gehörenden Unternehmensverbund SAGA GWG vor. Er berichtet über die Rahmenbedingungen und die Positionierung der Gesellschaften. Sie seien nachhaltig und hätten den sozialen Auftrag einkommensschwächere bis mittlere Zielgruppen mit Wohnraum zu versorgen und soziale Stabilität zu erhalten. Mit Dividendenzahlungen und Quartiersentwicklung im Sinne einer „Stadtrendite“ würden sie zur Haushaltskonsolidierung und zur Stadtqualität der Hansestadt beitragen. Im Weiteren berichtet er über die Kundenklientel sowie Quartiersentwicklung/-management und Integration.

TOP 3 **Auf Technik basierende Dienstleistungen**

► **Videophonie zur Mieterbetreuung**

Wolfgang Pfeuffer, Josef-Stiftung Sophia, Bamberg

Herr Pfeuffer stellt das Konzept von „Sophia“ vor, das schwerpunktmäßig ältere Mieter fokussiere. Auch er spricht die unabwendbare Entwicklung der Überalterung unserer Gesellschaft an und den daraus resultierenden Pflege-Notstand. Er schildert die Ziele aus Sicht der Mieter sowie die Risiken und Chancen für die Wohnungsunternehmen. Mit „Sophia“ gelte es eine „win-win-Situation“ zu finden, die es den älteren Menschen einerseits erlaube, lange in der eigenen Wohnung zu verbleiben und andererseits die Wohnungsunternehmen in die Lage versetze, eben dies vielen ihrer Mieter zu ermöglichen, ohne mit kostenintensiven baulichen Maßnahmen in „Betreutes Wohnen“ umrüsten zu müssen. Er berichtet über Projektkosten und -finanzierung. Im Rahmen seiner Präsentation informiert er über die Kommunikations- und Servicemöglichkeiten des Modellprojektes und die Kosten für die Mieter, die zu einem Basispaketpreis weitere Leistungen (Haus-Notruf, Bildkommunikation) hinzu erwerben könnten. Abschließend weist Herr Pfeuffer darauf hin, dass „Sophia“ vom eigenen Haus entwickelt und dass zwischenzeitlich eine eigene Gesellschaft gegründet worden sei.

► **smart-home**

Burghard Sibbe, Hattinger Wohnstätten eG, Hattingen

Im Rahmen seines Vortrages stellt **Herr Sibbe** neue Technologien für die Erhöhung der Wohnqualität vor. Er erläutert die hausinterne Vernetzung über Kabel, Funk, Netzwerk etc. auf einer auf das Internet basierenden Plattform und die Dienstleistungs- und Servicevermittlung durch die Betreibergesellschaft „serwo“.

Eine Wohnbedienung per Knopfdruck, wie beispielsweise Lichtszenensteuerung, Einbruchmeldeanlagen, zentrale Abschaltung für Licht und Herd, Telemedizin u. a. sichere den Wohnkomfort im Alter bzw. im Krankheitsfall. Bei der Vielseitigkeit der Servicefunktionen schildert er die Vorteile für den Kunden und die Vorteile für die Wohnungswirtschaft. Am Beispiel einer Wohnanlage demonstriert er den Teilnehmern wie Kosten vermieden werden könnten. Er berichtet, wie und wo die Umsetzung erfolge und behandelt die Frage nach den Installationskosten. Abschließend teilt er mit, dass das Fraunhofer Institut in Duisburg und in Dortmund die Technik entwickelt habe.

Auf Nachfrage von Herrn Blöcker über die Höhe der laufenden Kosten je nach Ausstattungsdetails entgegnet Herr Sibbe, dass die Mehrkosten in der Wohnung etwa 5 % betragen würden. Die effektive Mehrbelastung würde sich auf 25,00 Euro belaufen, da man auch Kosten spare.

Anschließend

Vorführung eines Informationsfilmes über die GEWOFAG

und

Besichtigung von Wohnungsbeständen der gastgebenden Unternehmen

Dienstag, 8. November 2005

TOP 4 **Organisationsformen für Dienstleistungen**

► **Kooperationen, Netzwerke und betriebliche Formen für Dienstleistungen im Quartier**

Frau Dr. Tamara Frankenberger, LEG AS, Ratingen

Zentrales Thema des Vortrages von Frau Dr. Frankenberger war die Beantwortung der Frage, welche nachhaltigen Strukturen man brauche, um bezahlbare, zuverlässige und passgenaue Dienstleistungen für die Bewohner eines Quartiers anbieten zu können. Das Spektrum derartiger Dienstleistungen reiche von Conciergediensten über Haushaltshilfen bis hin zu Kontakthilfen.

Als Problem trete zutage, dass diese aufgrund fehlender Finanzierungen nicht professionell angeboten werden könnten. Deswegen sei man auf die Bildung informeller Strukturen im Quartier angewiesen. Wesentliche Voraussetzungen für das Gelingen seien die Berücksichtigung der gesellschaftlichen Heterogenität, die Bezahlbarkeit, die Zugänglichkeit sowie die Kooperation von lokalen Akteuren.

► **Dienstleistung im Quartier – Erfahrungen aus München**

Gernot Riedl, GEWOFAG, München

Jochen Heidenstecker, I.S.AR GmbH – Institut für Sozialpädagogische Arbeit

Als Einstieg in das Thema berichtet Herr Riedl über die Erfahrung, die man mit weiblichen Hausmeistern gemacht habe. Im Bereich der Konfliktlösung oder Konfliktvermeidung habe sich die deeskalierende Wirkung von Frauen durchaus bewährt.

Weiter führt er aus, dass sich die GEWOFAG für die Arbeit im Gebiet Kooperationspartner suche, mit denen sie zusammenarbeite. In dem gestrig besuchten Wohnviertel sei das die I.S.AR GmbH – Institut für Sozialpädagogische Arbeit. Deren Haupttätigkeitsfelder seien quartierbezogene Dienstleistungen sowie Projektarbeit.

Aus gegebenem Anlass bittet er Herrn Heidenstecker, das Profil sowie die Tätigkeiten der I.S.AR näher zu beleuchten.

Dieser informiert, dass I.S.AR verschiedene Dienstleistungen für die Wohnungswirtschaft oder Kommunen anbiete. Das betreffe die aufsuchende Sozialarbeit, die Beratung der Mitarbeiter und Firmenleitungen, quartierbezogene Dienstleistungen und Projekte sowie die Zusammenarbeit mit Kommunen im Bereich Wohnen.

Anschließend stellt er aktuelle Projekte mit der GEWOFAG in München vor. So berichtet er über einen Concierge Dienst und eine Quartierbetreuung in Pasing. So erprobe man sogenannte „Kümmerer“, die vor Ort flexibel einsetzbar sind und als Ansprechpartner für alle Bewohner fungieren. Darüber hinaus erhöhen sie das subjektive Sicherheitsgefühl der Mieter. Als Abschluß stellt er den „So Nah“ Laden vor, der sich aus der Projektidee Soziales & Nahversorgung abgeleitet habe. Er diene mittlerweile als Kommunikations- und Verkaufspunkt. Als positiver Nebeneffekt konnten auch Arbeitsplätze geschaffen werden.

► **Organisation von Sozialmanagement**

Thomas Haenn, Nassauische Heimstätte, Frankfurt

Herr Haenn gibt einen kurzen Abriss über die Struktur des Wohnungsbestands der Nassauischen Heimstätte und darüber, welche Notwendigkeiten es zur Einführung eines Sozialmanagements gegeben habe. Wichtig sei es, dass es eine Fachabteilung im Bereich Wohnen sei, und projektbezogen in die Kerngeschäftsprozesse eingebunden werde. Die Aufgabenschwerpunkte lägen in der Steuerung und Koordination der sozialen Kompetenz des Unternehmens. So erfolge eine Analyse des Wohnungsbestandes und in Ableitung dessen, die Entwicklung von Handlungsoptionen zum Abbau von Spannungen und Nachbarschaftskonflikten. Wesentlich für das Gelingen sei die Abstimmung mit den Geschäftsstellen, die Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern und vor allem die Einbeziehung der Mieter.

Im weiteren Verlauf stellt er ausgewählte Projekte vor und gibt einen Ausblick auf zukünftige Vorhaben.

TOP 5 **Der Blick über den Zaun - wie tun es die anderen?**

► **Qualitätssicherung bei Hoteldienstleistungen**

Wolfgang M. Greiner, Arabella-Sheraton

Herr Greiner stellt eingangs die Unternehmensbereiche der Schörghuber Stiftung & Co. Holding KG sowie das von ihm geführte Hotel Schloss Fuschl vor.

Er beschreibt das interne Qualitätsmanagement sowie das Spektrum der angebotenen Dienstleistungen der Arabella Sheraton Gruppe.

Die Mindestvorgaben zum Brand Standard seien vorgegeben und würden jährlich evaluiert. Als wesentlichen Beitrag zur Sicherung der Dienstleistungsqualität sähe er den ständigen Dialog mit den Gästen sowie den Mitarbeitern. Ebenso erfolgen anonyme Prüfungen des Services sowie der Dienstleistungen von firmeninternen Testern. Zur Sicherung der Standards gäbe es somit die objektive Bewertung in Punkten, interne Trainingsmaßnahmen und Wettbewerb sowie Bonusprogramme.

► **Dienstleistungen im Centermanagement**

Herr Hoffmann, ECE Projektmanagement GmbH & Co. KG

Herr Hoffmann stellt kurz das Unternehmen vor. Das Dienstleistungsmanagement der ECE Gruppe basiere auf dem Konzept „stets freundlich, hell, sicher, sauber“. Die Konzepte der Geschäfte würden auf das jeweilige Center angepasst. Das Center Team sei Ansprechpartner für alle Fragen der Mietpartner. Die angebotenen Dienstleistungen, die Wareninszenierungen sowie Sicherheitsaspekte unterlägen einer ständigen Kontrolle. Die ECE sähe in den Dienstleistungen ein Instrument zur Kundenbindung.

Herr Dr. Kraemer und Herr Stubbe bedanken sich bei den Teilnehmern, Referenten und den Gastgeber der gemeinsamen Sitzung.

Zur **Besprechung des Standortes, des Termins und der Themen** für die nächste Tagung trennen sich die Arbeitskreise.

Protokollführer
gez. Gabriele Bölke
gez. Matthias Kaufmann

Anlagen
Teilnehmerliste
Tagesordnung

TOP 6

Anlage 1)

Separate Sitzung des AK Wohnungsmarkt

- Protokoll der letzten Sitzung und allgemeines

Zunächst wird das Protokoll der letzten Sitzung des Arbeitskreises „Hausbewirtschaftung“ genehmigt.

Herr Dr. Kraemer gibt den Hinweis, dass zum Thema „Wohnen unter Hartz IV“ ein erster Erfahrungsbericht durch Herrn Dr. Franz-Georg Rips, Bundesdirektor Deutscher Mieterbund e. V., auf der Homepage der AGW zur Einsichtnahme eingestellt wird.

- Themen, Termin und Standort der nächsten Sitzung

Als Termin für die nächste Sitzung wird der 29. und 30.05.2006 festgesetzt. Als Standort wird eventuell Rostock in Betracht gezogen. (nachrichtlich: Standort und Termin sind inzwischen von Herrn Küppers, dem Geschäftsführer der WIRO, bestätigt worden.)

Herr Dr. Kraemer bittet für die Organisation der Tagung um frühzeitige Hereingabe von Themenvorschlägen.

Herr Dr. Kraemer schließt die Sitzung und bedankt sich bei den Gastgebern, den Teilnehmern sowie den Referenten und wünscht allen eine gute Heimreise.

TOP 6

Anlage 2)

Separate Sitzung des Arbeitskreises „Gesellschaft und Quartier“

Das Protokoll der vorangegangenen Sitzung des Arbeitskreises wird genehmigt.

Herr Stubbe informiert, dass es geplant sei, die nächste Zusammenkunft des Arbeitskreises in London abzuhalten. Inhaltlich wolle man sich mit dem Wohnungsmarkt und der Wohnungspolitik im UK nach dem „right to buy“ auseinandersetzen.

Zunächst solle es ein unverbindliches Anschreiben geben, in dem die Mitglieder ihr Interesse bekunden könnten. Nur bei einer entsprechend großen Anzahl von Teilnehmern würde die Reise durchgeführt werden.

Als Termin wird der 22./23. Mai 2006 benannt.

Herr Stubbe schließt die Sitzung und bedankt sich bei den Gastgebern, den Teilnehmern sowie den Referenten und wünscht allen eine gute Heimreise.