



Senkung der Leerstandsquote

CRM-System unterstützt neue Prozesse

Die Wohnungsbaugenossenschaft Eberswalde-Finow eG stand vor großen Herausforderungen. Trotz vieler Bemühungen stagnierte der Leerstand seit Jahren auf einem hohen Niveau. Erst die strikte Ausrichtung sämtlicher Abteilungen des Unternehmens Richtung Vertrieb und Kundenbetreuung leitete den Umschwung ein. Leerstand und Fluktuation sanken, die Kostensituation verbesserte sich.



Manfred Mohr
Agentur Zeesen
Königs Wusterhausen

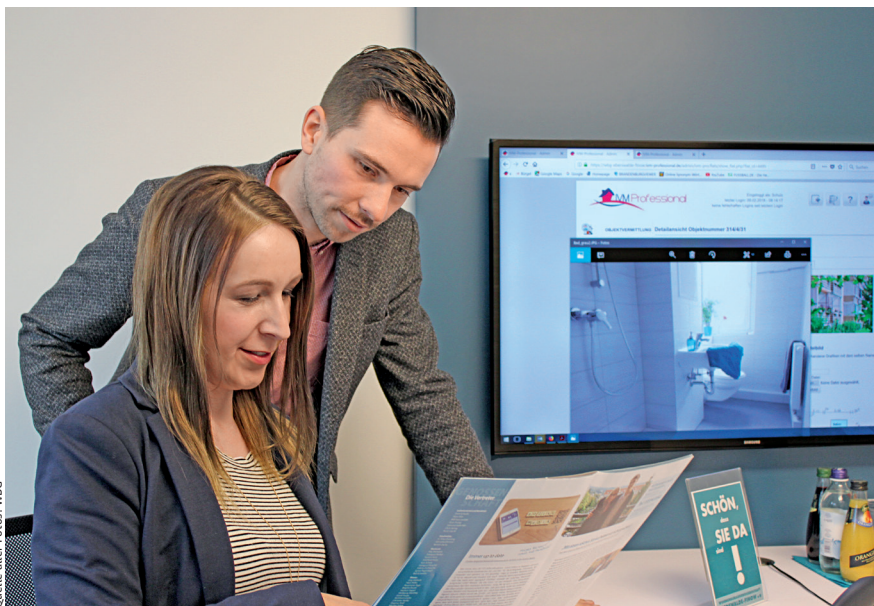
Als Volker Klich Ende 2016 erstmals in seiner neuen Funktion am Vorstandsschreibtisch der Wohnungsbaugenossenschaft Eberswalde-Finow eG (WBG) Platz nahm, fand er einen Bestand von rund 3.600 Wohnungen, 290 Garagen und 530 Stellplätzen in verschiedenen Eberswalder Stadtteilen vor. Der Umweltingenieur mit fast anderthalb Jahrzehnten Erfahrung in der Wohnungswirtschaft stand gleich vor einer großen Herausforderung: Die Leerstandsquote betrug 20,5%.

Umbau der Genossenschaft

Um eine schnelle Trendwende einzuleiten, wurde ein u. a. stark vertriebsorientierter Umbau der Unternehmensorganisation beschlossen. Es galt, alle Bereiche der Genossenschaft konsequent auf Vertrieb und die Betreuung der bestehenden Kunden auszurichten. So wurden verschiedene Voraussetzungen für eine bessere Vermietung geschaffen, z. B. ein Präsentationsbüro eingerichtet, klare Regelungen zur Herrichtung von Wohnungen und dem vom Unternehmen übernommenen Umfang bestimmt sowie die Vermietungsprozesse und Kundenmanagementabläufe neu aufgesetzt. Ferner wurden sowohl die Kommunikation bzw. die Korrespondenz als auch die damit verbundenen Unterlagen wie Exposés professionalisiert und eine lückenlose (digitale) Dokumentation eingerichtet.

Neukundenqualifizierung und Bestandskundenpflege sowie alle weiteren Prozesse sollten gleichzeitig durchgeführt werden können.

Darüber hinaus wurde u. a. begleitend das Personal der Genossenschaft durch Trainings und Coachings qualifiziert sowie der Vorstand durch Guido Niehaus als zweites Mitglied verstärkt. Ein gutes Jahr später liegt der Leerstand nur noch bei rund 17%. „Ein erster Erfolg in einem längeren, komplizierten Prozess“, weiß Volker Klich. Dieser Erfolg wurde möglich, weil die Zentrale der Wohnungsbaugenossenschaft in diesem Zeitraum konsequent umgebaut wurde – nicht nur im wörtlichen Sinne räumlich, sondern auch strukturell und organisatorisch. „Es war ein absolut vertriebsorientierter Umbau. Die Veränderungen betrafen sowohl Denken und Handeln aller Genossenschaftsmitarbeiter als auch die dafür technischen Hilfsmittel“, so Klich.



Quelle aller Fotos: WBG

Mittels eines CRM-Systems wurden die Abläufe bei der WBG zu kundenorientierten Prozessen. In der Geschäftsstelle wurde dazu z. B. ein Präsentationsbüro eingerichtet

Softwaregestützte Prozesse

Um die neuen Prozesse des Interessenten-, des Kunden- und des Beschwerdemanagements sowie der Wohnungsabnahme und -übergabe auch digital durchführen zu können, suchte die WBG einen entsprechenden IT-Partner. Fündig wurde sie bei der Firma GBA Professional aus der brandenburgischen Gemeinde Panketal nördlich von Berlin. Die dort entwickelte Software IVM Professional sei „ein wesentlicher Baustein unseres wirtschaftlichen Erfolges im zurückliegenden Jahr“, so WBG-Vorstand Klich. Das Programm ist ein auf die Wohnungswirtschaft zugeschnittenes CRM-System, das sich auch als Ergänzung bereits bestehender ERP-Systeme eignet. Es sorgt nun für Transparenz, Verbindlichkeit und Übersichtlichkeit im gesamten Prozess von Interessenten- und Kundenmanagement, von Neukundenqualifizierung und Bestandskundenpflege, von Controlling und Statistik.



Interview mit Volker Klich

„Leute treten in die Genossenschaft ein, weil sie cool finden, wie wir handeln“

Die Wohnungsbaugenossenschaft Eberswalde-Finow eG hat einen kompletten Umbau hin zu einem serviceorientierten Unternehmen hinter sich. Welche Herausforderungen dabei zu bewältigen waren, aber auch welche positiven Erfahrungen er dabei machte, erläutert der Vorstand der Genossenschaft.

Herr Klich, Sie haben vor rund eineinhalb Jahren begonnen, das Unternehmen neu auszurichten. Was hat Sie glauben lassen, den 20%igen Leerstand abbauen zu können?

Mir hat sehr geholfen, dass ich grundsätzlich Optimist bin und schon immer stark vertriebsorientiert handle. Zudem verfügt Eberswalde als Stadt in der zweiten Reihe von Berlin über bemerkenswerte Standortvorteile: ausgeprägte Familienfreundlichkeit und viel Grün. Diese zwei Gründe haben mir die Entscheidung für Eberswalde erleichtert. Vor allem aber habe ich in meinem Vorstandskollegen Guido Niehaus einen Mitstreiter gefunden, der in dieselbe Richtung denkt. Wir ergänzen uns bestens.

Wo gab es Widerstände und welche Punkte haben Sie positiv überrascht?

Widerstände gab es keine. Angesichts des Leerstands von 20% existierte jedoch über Jahre eine große Ungewissheit. Diese immense Herausforderung erforderte es, ruhig zu bleiben, neue Lösungen zu finden und um die Ecke zu denken. Und das ist das Positive: Alle unsere Mitarbeiter haben dabei sofort mitgemacht. Der Aufsichtsrat stand von Beginn an hinter uns.

Positiv überrascht hat mich auch, dass mittlerweile Leute bei uns in die Genossenschaft eintreten, weil sie es cool finden, wie wir handeln: offen, ehrlich und mutig.

Ist der Umbauprozess bereits abgeschlossen oder stehen noch Schritte aus?

Der Umbau geht weiter – einerseits im wahrsten Sinn des Wortes in unserem Bestand, um den Leerstand weiter zu reduzieren, andererseits auch weiter in unserem Team. Bestes Beispiel sind aktuell jene Kollegen, die sich aus eigenem Antrieb weiterentwickeln. Um die neuen Anforderungen noch besser meistern zu können, bilden sie sich zum IHK-Fachwirt oder zum Immobilienökonom weiter.

Vielen Dank für das Interview.

Die Fragen stellte Olaf Berger.

Im wohnungswirtschaftlichen Alltag bedeute dies z.B. bei der Neuvermietung den consequenten Umstieg bei der Kommunikation auf E-Mails, erläutert Volker Klich: „Jeder Anfragende erhält so eine Eingangsbestätigung und eine verbindliche Antwort, wie weiter verfahren wird.“ Bei der Kommunikation mit potenziellen und Bestandsmietern wird eine Fülle von personenbezogenen Daten erhoben, verarbeitet und genutzt. „Unser Produkt wurde bereits hinsichtlich des ab Mai 2018 geltenden Artikels 28 der Datenschutzgrundverordnung und der künftigen Anforderungen an die IT-Sicherheit geprüft und zertifiziert“, hebt Oliver Vojacek von GBA Professional hervor. Die WBG-Mitarbeiter schätzen die einfache Bedienoberfläche, in der sich auch diejenigen schnell zurechtfinden, die nicht so computeraffin waren. Mit wenigen Handgriffen lassen sich nun Interessen anlegen, nach entsprechendem Wohnraum suchen, professionelle Exposés ausdrucken oder versenden. Per Mausklick können freie Wohnungen auf der Homepage der Genossenschaft oder auf bundesweiten Immobilienportalen eingestellt

werden. Im Mietermanagement hält die Software spezielle Tools bereit. Denn auch wenn sie nicht alleine vermietet: Die Gesprächsleitfäden für Vorgespräche am Telefon oder Vor-Ort-Besichtigungen sind abschlussorientiert und unterstützen die Mitarbeiter kundenorientiert.

Auch auf den Tablet-PCs der Genossenschaftsmitarbeiter hat die Software Einzug gehalten und erleichtert z.B. die Erfassung technischer Daten bei Wohnungsvorabnahmen, -abnahmen oder -übergaben und erstellt die entsprechenden Protokolle. Damit sind wieder spezielle Prozesse verbunden. So werden z.B. Vorabnahmen 14 Tage nach einer Wohnungskündigung digital vereinbart sowie eine Vermietungsrunde mit Präsentation des Baublattes zwei Wochen nach der Vorabnahme angesetzt.

Fazit

Volker Klich freut sich, dass die WBG-Mitarbeiter auf diese Weise bei der Betreuung der Bestandskunden, bei der Stabilisierung gefährdeter Kundenbeziehungen oder auch der Zurückgewinnung von Kunden unterstützt werden. Denn das war das

Ziel der WBG: alle Prozesse darauf auszurichten, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen, den Leerstand zu reduzieren, die Fluktuation im Bestand zu bremsen und somit unter dem Strich den hohen Fluktuationskosten entgegenzusteuern. Aus den täglichen Abläufen habe man mit Hilfe der Software Prozesse gemacht. Diese könne man nun leicht kontrollieren und konstant halten, so Klich: „Damit gewinnen wir Zeit und haben den Kopf frei für andere Aufgaben bei den anstehenden Modernisierungen.“ Zugleich ist die Software ein komplexes Hilfsmittel für Controlling und statistische Erhebungen durch den Vorstand geworden. Sie bildet sie Gebäude im Bestand der WBG nicht in der sonst üblichen Tabellenform ab, sondern als „virtuelle Häuser“. „Wir sind immer sofort auskunftsfähig“, betont Volker Klich.

Der Erfolg kann sich sehen lassen: Nicht nur die Kostensituation verbesserte sich; im Jahr 2017 wurden 259 neue Mitglieder aufgenommen. ■

 Weitere Informationen:
www.wbg-eberswalde-finow.de