



Verband Berlin-Brandenburgischer
Wohnungsunternehmen e.V.

Wohnungsgenossenschaft Eberswalde 1893 eG berichtet im Interview über preisgekröntes digitales Vermietungsbüro

07.06.2019 Fachinformation

Die Genossenschaft hatte im März 2019 bei den BBU-ZukunftsAwards den ersten Platz für ihre digitalen Unternehmensprozesse gewonnen. Vor allem ihr digitales Vermietungsbüro hatte die Jury überzeugt. Im Interview erzählen die Vorstände Guido Niehaus und Volker Klich, warum das digitale Vermietungsbüro eine der wichtigsten Entscheidungen in ihrer bisherigen Amtszeit ist.

Herr Niehaus, wie war die Party nach der Preisverleihung?

Guido Niehaus: Genauso grandios wie die Preisverleihung selbst. Wir haben auf unsere Mitarbeiter angestoßen. Denn die sind es ja, die den digitalisierten Prozess mit Leben füllen und damit überhaupt erfolgreich machen.

Aber Digitalisierung bedeutet doch Mitarbeiter einsparen.

Guido Niehaus: Nein, im Gegenteil. Sie hilft uns, dass sich unsere Vermieter auf das Vermieten konzentrieren können. Auf das Gespräch mit dem Interessenten. Unser Kerngeschäft steht im Mittelpunkt. Das Vermieten von Wohnungen. Mit Tempo. Ohne Schreibkram. Es gibt einfach nichts mehr, was uns vom Vermieten abhält.

Herr Klich, erzählen Sie uns ein bisschen genauer, wie das digitale Vermietungsbüro bei der 1893 funktioniert.

Volker Klich: Die meisten Anfragen kommen heute aus den bekannten Portalen. Eine Schnittstelle zu unserer internen Software spielt uns diese Anfrage sofort in unser System. Mit allen Kontaktdaten. Niemand legt mehr eine Kundendatei an. Das geschieht automatisch. Gleichzeitig bekommt der Interessent eine automatische Antwort, in der wir ihm sagen, dass wir uns in den kommenden Tagen bei ihm melden. Er weiß sofort, dass seine Anfrage auf dem richtigen Tisch gelandet ist.

Wann kommt eine persönliche Antwort?

Volker Klich: Meistens noch am selben Tag, manchmal am nächsten. Unsere Vermieter haben gleichzeitig zwischen 130 und 150 Interessenten auf der Liste. Von der ersten Anfrage bis zum Einholen der Dokumente für den Mietvertrag. Aber entscheidend ist die automatische Antwort-Mail, die sofort kommt. Denn das erwartet keiner.

Wie geht's nach der persönlichen Antwort weiter?

Volker Klich: Mit dem Vermieten. Der Vermieter kann sich voll auf das Gespräch in der Wohnung konzentrieren. Alles andere erledigt die Software. Nach der Besichtigung muss der Interessent nur noch alle notwendigen Unterlagen zusammentragen. Wenn alles da ist, übernimmt der Kundenbetreuer. Der Vermieter hat seinen Job erledigt. Wir können eine Wohnung innerhalb von drei Tagen vermieten. Von der ersten Anfrage bis zum Wohnungsschlüssel.

Schnell sind wir übrigens auch auf dem Rückweg. Wird eine Wohnung gekündigt, kann der Vermieter noch während der Vorabnahme auf seinem Tablet die Ausstattungsmerkmale der Wohnung festlegen und sie sofort auf allen Portalen einstellen. Sie ist also sofort auf dem Markt und wird lückenlos weitervermietet.

Sie haben also ein schnelles Kerngeschäft. Wie wirkt sich das auf die Genossenschaft

aus?

Guido Niehaus: Wir vermieten im Durchschnitt 25 Wohnungen pro Monat. Jede dritte Besichtigung führt zu einem Mietvertrag. Die Leerstandsquote sinkt kontinuierlich. Vor der Digitalisierung hatten wir 20 Prozent. Inzwischen sind wir unter 14 Prozent. Das ist natürlich eine enorme Leistung aller Mitarbeiter. Aber auch die Digitalisierung trägt ihren Teil dazu bei. Weil sie uns wiederkehrende Aufgaben abnimmt. Wir können uns auf das Wesentliche konzentrieren.

Volker Klich: Das bringt uns in die tolle Lage, dass wir unseren Mitgliedern echtes Genossenschaftsleben bieten können. Weil wir Stück für Stück die Mietpotenziale ausreizen, entspannt das nicht nur die wirtschaftliche Situation. Auch unsere Mitglieder haben wieder was davon, dass sie Eigentümer der 1893 sind.

Noch stehen fast 14 Prozent Leerstand auf der Uhr. Wie wollen Sie die abbauen?

Guido Niehaus: Wir müssen weiter so gut vermieten. Und wir müssen Wohnungen modernisieren. Damit starten wir demnächst im Brandenburgischen Viertel. 30 Blöcke haben wir in den nächsten zehn Jahren vor der Brust. Ein riesiges Projekt.

Das aber nur möglich geworden ist, weil wir unsere Vermietung digitalisiert und schnell gemacht haben. Das ist die Voraussetzung dafür, dass wir die sanierten Wohnungen im Brandenburgischen Viertel dann auch schnell vermieten können. Und das ist wiederum das entscheidende Argument, wenn wir mit dem Land Brandenburg und der Investitionsbank des Landes Brandenburg über Kredite verhandeln. Das Kerngeschäft muss laufen. Sonst macht alles andere keinen Sinn.

Das ist die große Ebene. Was sagen denn die Mitglieder?

Volker Klich: Das Echo ist wirklich sehr positiv. Einen Monat nach Einzug verschicken wir eine Umfrage an unsere Neumieter. Übrigens automatisch über das digitale Vermietungsbüro. Die Schulnoten, die wir da bekommen, liegen durchweg bei eins und zwei. Immer wieder fallen Worte wie kompetent, schnell, freundlich oder hilfsbereit. Wunderbares Kundenlob.

Teamleiter Konrad Schulz im Präsentationsraum der 1893, Foto: 1893



