Spieglein, Spieglein an der Wand …

Der Vermietungstest - Chancen nutzen, Stolpersteine umgehen

Reflexionen eines Projektes in der
Gubener Wohnungsbaugenossenschaft

Volkmar Paffenholz
Janis Bailitis

GWG

JBC
Janis Bailitis Consulting

Vermietungstest?

Wie kann die Vermietung einfach, aber wirksam untersucht werden?

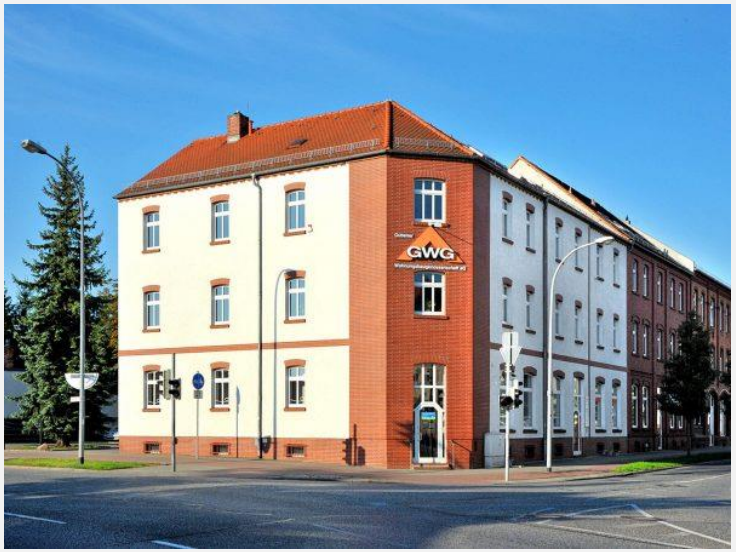
Welcher Nutzen ist möglich?

Was sind die wichtigen Erfolgsfaktoren, um Chancen zu nutzen, aber Stolpersteine zu vermeiden?

Volkmar Paffenholz, Vorstand
Gubener Wohnungsbaugenossenschaft eG

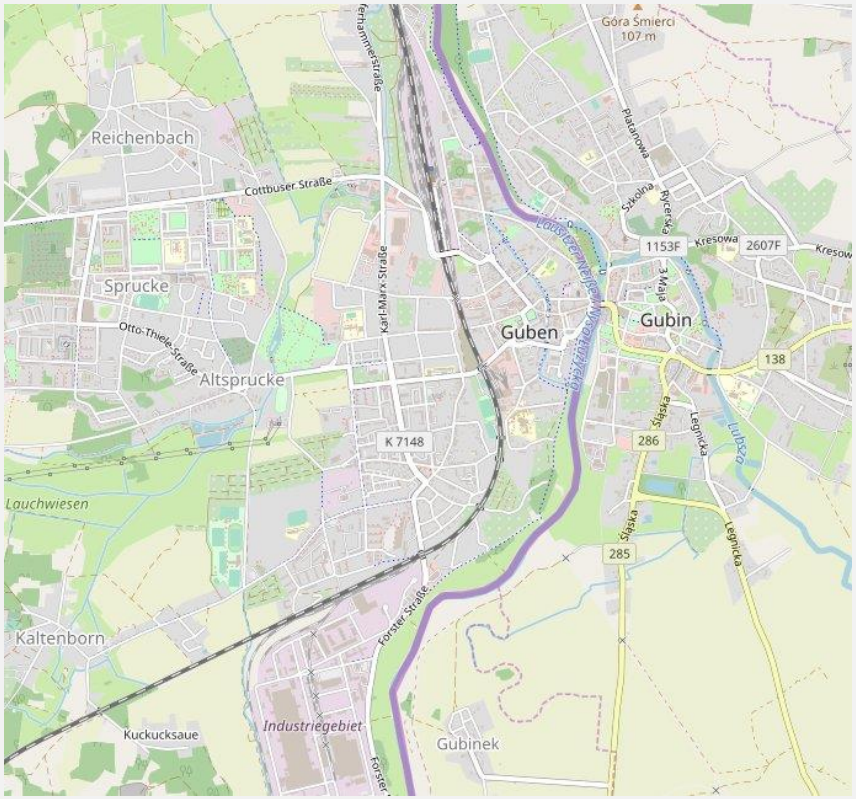
Janis Bailitis
JBC Janis Bailitis Consulting

GWG Guben



- rd. 2.500 Wohn- und Gewerbeeinheiten
- EK-Quote 2018: 73 %
- Ø Miete 2018: 4,71 €/m²,
  Ø Neuvertragsmieten: 5,20 €/m²
- Team Wohnungswirtschaft: 4 Mitarbeiter
  (keine speziellen Vermieter)
- Vermietungsprogramm: IVM
- marktüblicher Bestand
- 95 % des Bestandes in wesentlichen Gewerken modernisiert
- Instandhaltung > 20 €/m²
- rd. 10 % des Bestandes barrierearm bzw. barrierefrei
  Ziel: Verdoppelung in nächsten Jahren

Ausgangslage



© OpenStreetMap-Mitwirkende
Lizenz: www.openstreetmap.org/copyright

- Leerstand ca. 7,5 %
  (Stadt / Landkreis ca. 18 %)
  überwiegend obere Geschosse
- 180^0 Markt (Guben rd. 17.000 Einwohner, Gubin ähnlich)
- Prognose 2030:
  rd. 13.000 Einwohner
- Altersdurchschnitt Guben über 52 Jahre (eine der ältesten Kommunen Deutschlands)
- Altersdurchschnitt GWG Guben über 63 Jahre
- Generationswechsel 2. Führungsebene umgesetzt

Projektdesign

Phase 1 - Kurzcheck (20 %)

Phase 2 - Prozessbegleitung (80 %)

Konzeption Kurzcheck

Testkriterien

- Erreichbarkeit
- Freundlichkeit
- Kompetenz
- Gesprächsführung
- Vereinbarungen / Zuverlässigkeit
- Gesamteindruck / Fazit

Legenden

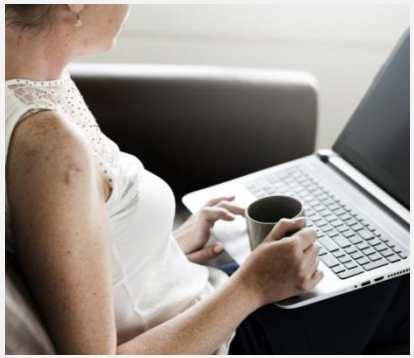
- Gubener (Umzug vom Wettbewerber)
- Rückkehrer (ehemalige Gubener)
- Bürger aus Polen
- Alle Bevölkerungsschichten
- Tendenziell Ältere

Ablauf

- Untersuchungszeitraum
- Termine
- Organisatorische Details

Durchführung Kurzcheck

15 Telefonkontakte mit
12 inhaltlich auswertbaren
Interessentengesprächen



6 elektronische Kontaktanfragen
über Homepage und
Vermietungsportale

Gewinnung erster Ansatzpunkte
Vorbereitung Sensibilisierung

Präsentation Kurzcheck

Symptome

- Innenfotos fehlen
- Termin Bezugsfertigkeit oft unklar
- Viele Rücksprachen erforderlich
- Leerstand aus Aussagen erkennbar
- Kaum Orientierung am Interessenten
- Wenig aktive Gesprächsführung / Nutzenargumentation
- Schwächen in Unterlagen (Exposés, Standardmails)
- …

keine mitarbeiterbezogenen / personalisierten Betrachtungen

Präsentation Kurzcheck

Ursachen

- Organisation
- Arbeitsabläufe
- Arbeitsmittel / IT
- Dokumente
- Mitarbeiter
- …

Reaktion

- Betroffenheit
- keine Relativierung / Rechtfertigung
- beginnende Einsicht
- erste Wünsche nach Veränderung

Einbindung Mitarbeiter

- Besprechung unmittelbar nach Präsentation
  "Abholen", "Auffangen", Vertrauen aufbauen
- Transparenz und Vertraulichkeit vereinbaren
  Gespräche unter 4 Augen bei Bedarf
- Ergebnisse vertiefen
  Vorschläge einholen
  Prozessbegleitung abstimmen

**Ursachen werden nicht bei Mitarbeitern gesucht,
sondern Berater und Mitarbeiter
suchen gemeinsam nach Ursachen**

Prozessbegleitung

- Aufnahme Arbeitsabläufe
  Interviews Mitarbeiter, Teamleitung
  Sichtung von Unterlagen
  Analyse von Hilfsmitteln (Formulare, IT, Ausstattungsmuster, …)
- Teilnahme an Interessentengesprächen
- Begleitung bei Besichtigungen

Agile Elemente

Beteiligung Mitarbeiter an Untersuchung

Transparenz gegenüber Mitarbeitern

gemeinsame Reflexion

unmittelbares Feedback (nach Interessenten-gesprächen, Besichtigungen, …)

Mitarbeiter nehmen einfache Änderungen unmittelbar und selbstständig vor

Maßnahmenvorschläge

- Straffung des **Vermietungsablaufs**
- Erhöhung der **Objektkompetenz** bei Vermietern
- Optimierung und Aufwertung des **Servicepunktes**
- Verbesserung der **Präsentationsunterlagen**, Ausstattungsmuster und **Anmutung** der Leerwohnungen
- Anpassungen **Vermietungsprogramm**
- Stärkung des **Teamleiters**
- Professionalisierung der **Gesprächsführung**

GWG
Service
Jede neue Wohnung
mit Herd,
bei techn. Voraussetzung auch Umstellung
von Gas auf Elektro möglich.
Service
NEU!
ab 01.September 2016
3x
UMZUGS-
GUTSCHEIN*
www.gwg-guben.de
Telefon: 03561 43 87-0
Internet: www.gwg-guben.de

Gubener GWG Wohnungsbaugenossenschaft eG

SERVICE PUNKT

Gubener GWG Wohnungsbaugenossenschaft eG

Schau mal hier.

Gubener Wohnungsbaugenossenschaft eG
Kaltenborner Straße 58, 03172 Guben
Telefon: 03561 / 43 87-0
Internet: www.gwg-guben.de

Sprechzeiten:

Dienstag: 10.00 - 12.00 Uhr und 12.30 - 18.00 Uhr
Donnerstag: 10.00 - 12.00 Uhr und 12.30 - 16.00 Uhr

& wohnen & wohlfühlen

Godziny przyjęć:

Wtorek: godz. 10.00 – 12.00 i godz. 12.30 – 18.00
Czwartek: godz. 10.00 – 12.00 i godz. 12.30 – 16.00

Fazit …

Wie kann die Vermietung einfach, aber wirksam untersucht werden?

Welcher Nutzen ist möglich?

Was sind die wichtigen Erfolgsfaktoren, um Chancen zu nutzen, aber Stolpersteine zu vermeiden?

Nutzen

- Blick von außen / Einnehmen der Kundenperspektive
- Praktikable Verbesserungsansätze
  Überschaubarer Aufwand
- Hohe Motivation der Mitarbeiter
  Direkte Realisierung einzelner Verbesserungen
  Akzeptanz erforderlicher Veränderungen
- Sensibilisierung für die Zukunft

Erfolgsfaktoren

Kommunikation

- Generelle Ankündigung des Vermietungstests
- Erläuterung der Hintergründe
- Keine Fixierung auf Defizite bei einzelnen Mitarbeitern
  Fokus: Vermietungsteam

Transparenz

- Vollkommene Transparenz bei Prozessbegleitung
- Vertrauliche Behandlung persönlicher Details

Beteiligung

- Beteiligung Mitarbeiter
- Regelmäßiges Feedback
- Gemeinsame Reflexion
- Feedback des Vorstands

"Um klar zu sehen,
genügt ein Wechsel der Blickrichtung."

Antoine de Saint-Exupéry

Bildquellen, sofern nicht unmittelbar beim Foto angegeben:

Gruppenfoto 'GWG', Seiten 1, 20 sowie in einigen Kopfzeilen, Portrait Volkmar Paffenholz, Seite 3, Verwaltungsgebäude, Seite 4:
Gubener Wohnungsbaugenossenschaft eG, www.gwg-guben.de
Portrait Janis Bailitis, Seite 3: Janis Bailitis
Gruppe (Kopfzeile), Seiten 9, 10: Pexels GmbH, www.pexels.com
Servicepunkt s/w, Seite 15: Janis Bailitis
Servicepunkt farbig, Seite 16: Volkmar Paffenholz
Sonstige Fotos: Rawpixel Ltd., www.rawpixel.com

Kontaktdaten:

Volkmar Paffenholz
Gubener Wohnungsbaugenossenschaft eG
www.gwg-guben.de
v.paffenholz@gwg-guben.de

Janis Bailitis
JBC Janis Bailitis Consulting
www.jb-c.de
j.bailitis@jb-c.de