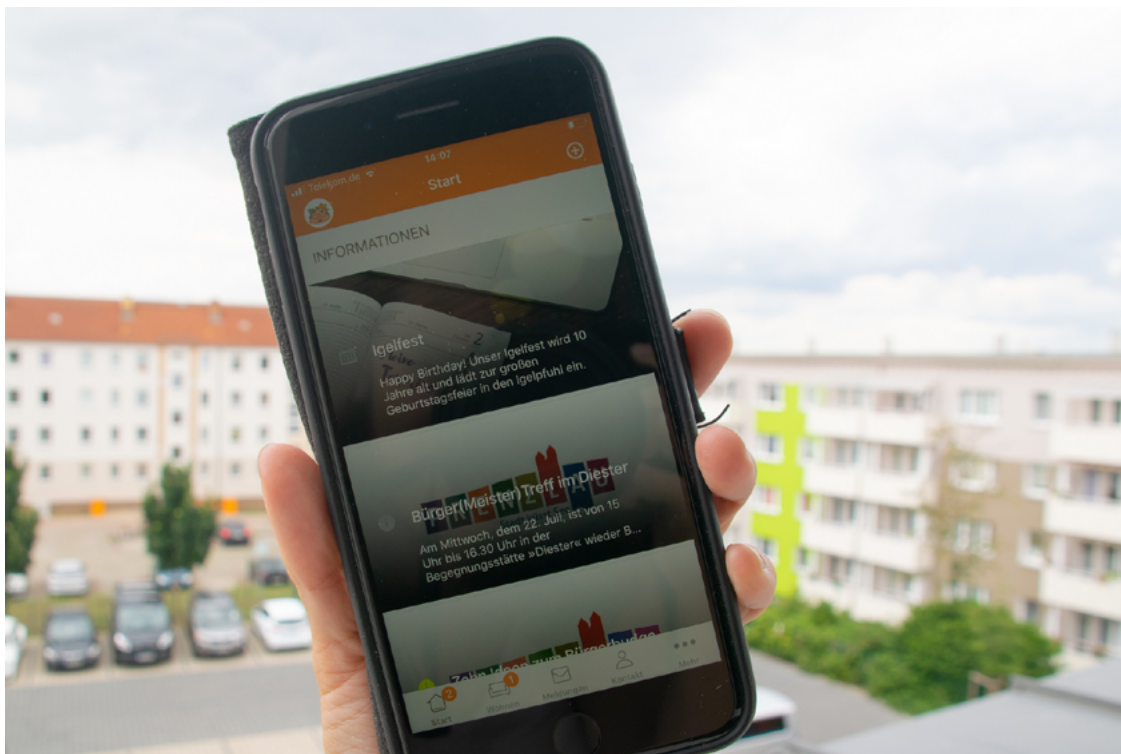


Führung / Kommunikation

30 Jahre Wohnbau Prenzlau – kommunal statt privatisiert – 10 Jahre im digitalen Umbau – Die Erfolgsgeschichte erzählt Wohnbau-Chef René Stüpmann

Wenn die Corona-Pandemie Unternehmen eines gelehrt hat, dann ist es wohl schnelle, flexible und vor allem digitale Lösungen zu finden. Die Wohnbau GmbH Prenzlau stellt seit Jahren ihre Prozesse auf den Prüfstand. Nach gut 10 Jahren kann das kommunale Unternehmen mit Recht behaupten, einen hohen Digitalisierungsgrad vorzuweisen und weitestgehend papierfrei zu sein. Wohnbau-Geschäftsführer René Stüpmann verrät, mit welchem Fahrplan das Unternehmen seine Ziele verfolgt und wo der Weg hinführt.



Über 30 % der Wohnbau-Mieterschaft nutzt den Onlineservice Friedrich des kommunalen Unternehmens bereits – Tendenz steigend. Alle Fotos und Grafik: [Mein Platz fürs Leben - Wohnbau Prenzlau](#)

Die Mitarbeiterschaft entwickelte ein gemeinsames Leitbild.

Die Wohnbau GmbH Prenzlau ist mit rund 3.800 Wohneinheiten im Bestand und Verwaltung das größte Wohnungsunternehmen in Prenzlau, der Kreisstadt der Uckermark. Als Geschäftsführer René Stüpmann das Unternehmen 2010 übernahm, war der Begriff »Digitalisierung« in der Wohnbau Prenzlau noch wei-

testgehend fremd. Sicher, man arbeitete bereits am Computer. »Aber wie, das ist die Frage«, stellt Stüpmann fest. Einer der ersten Maßnahmen war es, die gesamte Belegschaft zu Microsoft-Office-Kursen zu schicken. »Die Grundlagen mussten geschaffen werden.« Dass sich in der Wohnbau Prenzlau etwas verändern musste, das stand von vornherein fest. Das Unternehmen war wirtschaftlich in der Misere, es gab Überlegungen es zu privatisieren. Durch die Umschuldung der Kredite schaffte sich die Wohnbau einen kleinen Spielraum, um sich neu aufzustellen: Das Unternehmen wollte kommunal bleiben, wieder in den Bestand investieren können und dennoch die Wohnraummiete bezahlbar halten. Die Mitarbeiterschaft entwickelte ein gemeinsames Leitbild. Acht Werte: Leidenschaft, Initiative, Kreativität, Kundenorientierung, Qualitätsstreben, Vertrauen, Respekt und Wertschätzung sowie die gesellschaftliche Verantwortung schreibt sich die Wohnbau Prenzlau seit jeher auf die Fahnen.



»Digitale und standardisierte Prozesse sparen Ressourcen und erhöhen die Servicequalität«, ist Wohnbau-Geschäftsführer René Stüpmann überzeugt. Seit Jahren profitiert die Mieterschaft von der digitalen Strategie des kommunalen Unternehmens.

Digitalisierung ist kein Projekt, dass man innerhalb von fünf oder zehn Jahren abschließt

»Digitale und standardisierte Prozesse sparen Ressourcen und erhöhen die Servicequalität«, sagt René Stüpmann. Schritt für Schritt stellte das kommunale Unternehmen seine Prozesse auf den Prüfstand. Es wurde ein digitales Archiv eingeführt, die tägliche Post digital verarbeitet, alle Mieterdaten in ein ERP-System eingepflegt. »2010 konnten wir nicht einmal auswerten, wie viele Zwei- oder Dreiraumwohnungen wir im Bestand hatten oder in welcher Etage der Mieter wohnte. Die Daten aufzubereiten und zu pflegen war aufwendig. Sie sind aber die Basis für jede Art der Digitalisierung«, stellt der Geschäftsführer fest. »Viele Unternehmen wollen von jetzt auf gleich digital sein. Aus unserer Erfahrung heraus, ist es jedoch wichtig, die Grundlagen zu schaffen: Das sind Mitarbeiter, die mit der modernen Technik und den Systemen umgehen können und Datenmaterial, das digital gepflegt vorliegt.« Auch heute noch investiert die Wohnbau Prenzlau in die Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. »Digitalisierung ist kein Projekt, dass man innerhalb von fünf oder zehn Jahren abschließt. Technik und Software entwickeln sich täglich weiter.«

2021 feierte die Wohnbau Prenzlau ihr 30. Jubiläum.

Das Wohnungsunternehmen ist nach vielen Jahren harter Arbeit wirtschaftlich stabil aufgestellt und investiert mit großen und kleinen Neubauprojekten in die Zukunft. »Und dass, ohne in den letzten 10 Jahren Mieterhöhungen vorgenommen zu haben!«, ist der Geschäftsführer stolz. Grund für die positive Entwicklung ist der Wandel im Unternehmen. »Unsere Prozesse sind einfacher und schneller geworden, eine Erreichbarkeit auch außerhalb unserer Öffnungszeiten erhöht die Kundenorientierung und Arbeitsplätze werden durch mobiles Arbeiten und flexible Arbeitszeiten attraktiver.«

Die Wohnbau Prenzlau arbeitet heute weitestgehend papierfrei.

Wohnungsabnahmen- und übergaben werden digital über das Tablet erledigt, die Checkliste abgearbeitet, digital unterzeichnet und direkt an die Mieterin oder den Mieter sowie die Versorgungsunternehmen gesandt. Ebenso sind Rechnungslauf und auch die Verkehrssicherung komplett digitalisiert. »Wir probieren viel aus. Manches erweist sich als Verbesserung und weiterentwickelbar in der Zukunft. Andere Systeme sind noch nicht ausgereift oder für uns weniger relevant«, macht Stüpmann deutlich, flexibel zu bleiben. Auch die Mieterschaft möchte die Wohnbau Prenzlau auf den digitalen Weg mitnehmen. »In einigen Wohnungen haben wir bereits Smart-Home-Systeme, mit denen die Raumtemperatur gesteuert und die Verbräuche eingesehen werden können, installiert. In einigen Wohnhäusern testen wir digitale Haustafeln.«



Mit Witz und Charme begeistert die Wohnbau Prenzlau Ihre Mieterschaft für die Digitalisierung. Opa Friedrich präsentiert in mehreren Erklärungsvideos auf dem unternehmenseigenen YouTube-Kanal den gleichnamigen Online-service. KLICKEN Sie einfach auf das Bild und Friedrich erklärt es auch Ihnen.

Das Alter spiele keine Rolle, um den modernen

Kundenservice wahrzunehmen

Für die gesamte Mieterschaft führte das kommunale Unternehmen im Januar 2020 den Onlineservice Friedrich ein. »Es ist ein Kundenportal, das die Mieterschaft per Computer oder über das Smartphone mit unserer App nutzen können«, erklärt Stüpmann. Über Friedrich erhalten Mieterinnen und Mieter Ihre Wohnbau-Post digital, haben alle Dokumente zur Wohnung immer griffbereit und sortiert abgelegt und können das Wohnungsunternehmen rund um die Uhr erreichen. »Mit Friedrich konnten wir unsere Servicequalität deutlich steigern. Während des Lock- und Shutdowns in der Corona-Pandemie, in denen wir unser Kundenzentrum schließen mussten, waren wir dank Friedrich nur wenige Klicks von unserer Mieterschaft entfernt.« Über 30 % hat sich für diesen zusätzlichen Service bereits registriert. Das Alter spiele keine Rolle, um den modernen Kundenservice wahrzunehmen. »Unsere älteste angemeldete Mieterin ist

über 80 Jahre alt«, stellt Stüpmann fest und ergänzt: »Der persönliche Kontakt zu unserer Mieterschaft war uns immer sehr wichtig und wird auch zukünftig fortbestehen.

Um auch unserem Onlinerservice Leben einzuhauchen, haben wir diesen Friedrich getauft.« Und illustriert: Friedrich, ein agiler, älterer Herr mit Hut, erklärt in mehreren Videos, wie der Service funktioniert. »Dieser ist nicht nur kinder-, sondern sogar opaleicht«, schmunzelt der Geschäftsführer.

Benötige ich dieses Stück Papier wirklich oder geht das auch digital?

Die Wohnbau Prenzlau geht den Weg der Digitalisierung seit Jahren erfolgreich mit, immer mit Blick in Richtung Zukunft. »Es gibt immer etwas zu optimieren und die moderne Technik hat enormes Potenzial«, stellt der Geschäftsführer fest. Aktuell prüft das Unternehmen beispielsweise den Einsatz einer Drohne für die Bestandsbegutachtung und im Rahmen der Verkehrssicherung. »Dächer können so beispielsweise ganz leicht und ohne riskanten Arbeitseinsatz von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geprüft werden. Die Daten werden natürlich digital gesammelt und ausgewertet. So könnten wir zukünftig eine langfristige und automatisierte Strategie für Instandhaltungsmaßnahmen entwickeln.« Was für andere Unternehmen nach Science-Fiction klingt, ist bei der Wohnbau Prenzlau bereits Realität. Einen Tipp hat René Stüpmann für genau diese Unternehmen: »Fangen Sie mit einfachen, kleinen Prozessen an. Fragen Sie sich: Benötige ich dieses Stück Papier wirklich oder geht das auch digital? Wenn der erste Schritt gegangen ist, folgt der zweite auf dem Fuße.«

Jenny Busse

QUO VADIS unplugged

Netzwerktreffen für Immobilienentscheider

1. Oktober 2021 | BOLLE Festsäle, Berlin



HEUER DIALOG
Ein Unternehmen der Immobilien Zeitung