

## Digitalisierung und Wohnungsunternehmen Teil 3 Wohnbau GmbH Prenzlau - Digitales Wohnen ist mit dem Onlineservice Friedrich opaleicht und spart viel Briefpapier ein

Der demografische Wandel begleitet Deutschland: Die Zahl der Menschen im jüngeren Alter sinkt, während die Zahl der älteren Menschen steigt. Laut statistischem Bundesamt ist jede zweite Person heute älter als 45 Jahre, jede fünfte älter als 66 Jahre. Hinzu kommt ein Bevölkerungsrückgang im ländlichen Raum, wie der Uckermark. Seit Jahren schrumpft die Einwohnerzahl der Kreisstadt Prenzlau. Eine Bevölkerungsanalyse für das Jahr 2030 schätzt, dass das Durchschnittsalter der Region von circa 47 Jahren auf 56 steigen wird. Keine leichten Voraussetzungen für die Wohnungswirtschaft und für die Wohnbau GmbH Prenzlau. Im 3. Teil der Reihe zeigt Geschäftsführer René Stüpmann, wie das Unternehmen auch in der Zukunft bezahlbare Mietpreise mit Hilfe der Digitalisierung sichern möchte.



Zettelwirtschaft Ade – der Onlineservice Friedrich stellt der Wohnbau-Mieterschaft alle Dokumente und den Schriftverkehr digital zur Verfügung.

### Onlineservice bietet Vorteile für Mieterschaft

Am 21. Januar 2020 führte das kommunale Wohnungsunternehmen als erstes in der Uckermark ein digitales Mieterportal ein: den Onlineservice Friedrich. Dieser steht allen Mieterinnen und Mietern nach Registrierung über den Internetbrowser oder über eine App zur Verfügung. »Wir haben uns damals viele Gedanken gemacht, wie wir den Service für unsere Mieterschaft attraktiv machen. Zum einen sind hier natürlich die Vorteile aufzuzählen, die Friedrich bietet: Mieterinnen und Mieter können ihre Anliegen rund

um die Uhr an die Wohnbau richten, ganz bequem von der Couch aus. Die Zettelwirtschaft hat ein Ende. Alle wichtigen Dokumente, wie die Betriebskostenabrechnungen, aber auch der Schriftverkehr stehen digital zur Verfügung. Kontaktdaten und Bankverbindungen können mit wenigen Klicks hinterlegt oder geändert werden. Zusätzlich informieren wir über geplante Baumaßnahmen, Straßensperrungen oder auch über Veranstaltungstipps sowie sämtliche Neuigkeiten aus dem eigenen Wohngebiet oder der Stadt«, zählt der Geschäftsführer auf. Doch allein diese Vorteile reichten nicht, um Friedrich erfolgreich in der Mieterschaft zu etablieren.

## Der älteren Mieterschaft müssen Ängste und Hemmnisse genommen werden

»Rund 40 % unserer Mieterschaft sind Rentner. Das heißt nicht unbedingt, dass diese für einen digitalen



Das digitale Wohnen ist bei der Wohnbau Prenzlau opaleicht. In persönlichen Gesprächen wird der Mieterschaft der zusätzliche Service vorgestellt. Mehr als 35 % sind bereits für den Onlineservice Friedrich angemeldet.

Service unempänglich sind. Aber bei vielen ist das technische Knowhow wesentlich weniger ausgeprägt als beispielsweise bei einem Zwanzigjährigen. Das mussten auch wir berücksichtigen.« Die Wohnbau Prenzlau hat dies mit einem kreativen Marketingkonzept gelöst. »Jede Mieterin, jeder Mieter hat seit vielen Jahren mit seiner Kundenbetreuerin eine persönliche Ansprechpartnerin im Unternehmen. Das gefällt und das wollten wir auch in der digitalen Welt übernehmen.« Der Online-Kundenbetreuer der Wohnbau-Mieterschaft heißt Friedrich. »Der Name passt, unser Kundenzentrum befindet sich in der Friedrichstraße«, stellt René Stüpmann fest. Doch nicht nur das: »Um vor allem der älteren Mieterschaft die Ängste und Hemmnisse vor dem neuen Service zu nehmen, haben wir Friedrich ein Gesicht gegeben.« In verschiedenen Erklärvideos, aber auch auf Flyern, erklärt Opa Friedrich mit Witz den Onlineservice der Wohnbau. »Getreu nach unserem Motto: Digitales Wohnen ist nicht nur kinder-, sondern opaleicht.«

## Schlanke Arbeitsprozesse und Kosteneinsparungen mit hoher Registrierungsquote

Etwa 35 % der Mieterschaft der Wohnbau Prenzlau hat sich bereits für den Onlineservice angemeldet. »Unser Ziel ist es, bis 2025 die 75 % Marke zu knacken.« Erst dann profitiert das Wohnungsunternehmen so richtig von dem digitalen Angebot. »Über Friedrich erreicht die Mieterschaft uns in wenigen Sekunden, alle Anliegen werden digital erfasst, sind in unserem System dokumentiert und können hier schnellstmöglich bearbeitet werden. Das sichert uns kostensparende, schlanke Arbeitsprozesse. Reparaturaufträge beispielsweise müssen nicht mehr von der Kundenbetreuerin aufgenommen und an die Handwerker weitergereicht werden, sondern werden direkt durch unser Außendienstteam abgearbeitet.« Außerdem spare der Online-

service Ressourcen: »Bei der Betriebskostenabrechnung konnten wir in diesem Jahr bereits über 10.000 Blatt Papier und das Porto für über 1.000 Abrechnungen sparen. Mit jeder registrierten Mieterin bzw. jedem registrierten Mieter ergeben sich weitere Einsparungspotenziale.«

Auch die Mieterschaft profitiert von den schlanken Prozessen und den Kosteneinsparungen. »Mieteranliegen können dank Friedrich schneller, teilweise sogar automatisiert bearbeitet werden. Zudem wird es uns durch diese Kosteneinsparungen gelingen, die Mieten weiterhin auf einem bezahlbaren Niveau zu halten.« Doch wird der Service auch von der älteren Mieterschaft angenommen und genutzt? Die Rückmeldung vom Geschäftsführer lautet: Ja! »Unsere älteste angemeldete Mieterin ist über 80 Jahre alt. Unsere Kundenbetreuerinnen sprechen die Mieterschaft aktiv an, laden Sie persönlich ein, stellen den Service und die Funktionen vor der Registrierung vor. Die Mieterin, der Mieter kann nichts kaputt machen, es sind keinerlei versteckte Kosten enthalten und wir stehen natürlich telefonisch oder persönlich für sämtliche Fragen rund um den Onlineservice zur Verfügung. Wie unsere Mitarbeiterschaft muss auch die Mieterschaft für das neue System geschult werden, lernen damit umzugehen.«

## Wohnungsabnahmen, Vermietungsprozess, Rechnungsdurchlauf – die Digitalisierung bietet unbegrenztes Potenzial

Der Onlineservice ist nicht der einzige digitale Berührungspunkt zur Mieterschaft. »Wohnungsabnahmen erfolgen bei uns beispielsweise mithilfe eines Tablets. Die hier enthaltene Checkliste wird abgearbeitet, digital von Mitarbeiter und Mieterschaft unterzeichnet und per E-Mail an die Mieterin bzw. den Mieter sowie die Versorger gesendet.« Keine Zettel, keine Nachbearbeitung mehr – alles passiert an Ort und Stelle. Auch den Vermietungsprozess möchte das kommunale Unternehmen zukünftig weiter digitalisieren. »Mit Relaunch unserer Website haben wir den Interessentenbogen nun digital als Kontaktformular abgebildet. Die hier eingetragenen Daten werden direkt in unser System übernommen. Exposés werden schon seit vielen Jahren vorrangig per E-Mail versendet. Zudem überlegen wir, wie wir die Wohnungssuche in den Onlineservice integrieren können.« Relativ neu ist für die Wohnbau auch der digitale Rechnungsdurchlauf. »Wir sind dabei Schnittstellen einzurichten, beispielsweise mit der Stadtwerke Prenzlau GmbH. Ziel ist es, dass Rechnungen zukünftig automatisch bei uns im System erfasst werden. Bei vorbelegten Preisen auch automatisiert geprüft und bezahlt werden. Auch das verschnellert die Arbeitsprozesse, was am Ende unserer Mieterschaft durch Kosteneinsparungen und eine schnelle Bearbeitung der Anliegen zugutekommt.«

Jenny Busse

### Lesen Sie auch:

[Wohnbau Prenzlau: Isabell Lutz und Marie Kreßmann starten ihre duale Ausbildung - Theorie an der Uni, Praxis im Unternehmen - Wohnungswirtschaft-heute](#)

### Teil 1 unserer Serie Wohnbau Prenzlau

[30 Jahre Wohnbau Prenzlau – kommunal statt privatisiert – 10 Jahre im digitalen Umbau – Die Erfolgsgeschichte erzählt Wohnbau- Chef René Stüpmann - Wohnungswirtschaft-heute](#)

### Teil 2

[Wohnbau-Prenzlau-Digitalisierung-Team.pdf \(wohnungswirtschaft-heute.de\)](#)



## WIE ENTWICKELT SICH WOHNEN?

Der Pestel-Wohnmonitor liefert Antworten. Gezielt und exklusiv für Ihre Region