

Spar- und Bauverein Hannover

## STADIWAMI – ein Forschungsprojekt in der Wohnungswirtschaft

Das Kürzel STADIWAMI steht für „Standards für wohnungsbegleitende Dienstleistungen im Kontext des demografischen Wandels und der Potenziale der Mikrosystemtechnik“. Das Projekt verbindet Dienstleistungen und Technikeinsatz in der Wohnungswirtschaft und stößt gleichzeitig Standardisierungsvorhaben in diesem Bereich an. Der Startschuss fiel im November 2008. Der Spar- und Bauverein eG Hannover (SBV) zieht eine Zwischenbilanz aus zwei Jahren Projektarbeit.

Das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderte Projekt bewegt sich in der Schnittmenge zwischen den Schlagwörtern wohnungsbegleitende Dienstleistung, demografischer Wandel und Mikrosystemtechnik. Durch die Überführung ausgewählter Projektergebnisse in DIN-Standards soll deren Anwendung in der Praxis durch Wohnungsunternehmen gezielt gefördert werden. Am Ende der vierjährigen Laufzeit soll ein tragfähiges und effektives Geschäftsmodell stehen. Dieses Geschäftsmodell soll dem Praxispartner die Möglichkeit bieten, Dienstleistungen rund um den Haushalt anzubieten. Technische Systeme, die bereits heute auf dem Markt sind, sollen dabei die Abwicklung der Leistung erleichtern und sie für den Nutzer kostengünstiger machen (siehe auch DW 3/2009, Seite 66).

STADIWAMI ist ein Verbundprojekt, das Forschungseinrichtungen mit wohnungswirtschaftlicher Praxis und Normung zusammenbringt. Zu den Projektpartnern zählen das Fraunhofer Institut für Software und Systemtechnik, das Fraunhofer Institut FOKUS, die Kooperationsstelle Hamburg IFE GmbH, die Technische Universität Berlin und das Deutsche Institut für Normung.

Der Spar- und Bauverein aus Hannover ist der Praxispartner in diesem vielschichtigen Forschungsprojekt. Ihm kommt die Aufgabe zu, Erkenntnisse der Wissenschaft in seine Arbeit vor Ort einzubinden und umgekehrt seine Erfahrungen aus der Arbeit vor Ort in die wissenschaftliche Arbeit einfließen zu lassen. Ziel ist, in einem ausgewählten Musterquartier ein bedarfsorientiertes, technikerunterstütztes Dienstleistungsangebot zu schaffen. Mit der Mitwirkung an dem Forschungsprojekt hat der SBV eine Möglichkeit bekommen, sein Dienstleistungsangebot zu bündeln, gezielt weiterzuentwickeln und in ein tragfähiges Geschäftsmodell zu gießen.

### Die ersten Schritte im Projekt

Der SBV steht in dem Projekt vor der Aufgabe, sein bisheriges Angebot stärker kritisch zu durchleuchten und darüber hinaus neue Dienstleistungen und zusätzliche unterstützende Techniken in sein Portfolio zu implementieren. Um sich dem Thema „haushaltsnahe Dienstleistung“ praktisch anzunähern und in einem ersten Schritt zu ermitteln, welche zusätzlichen Dienstleistungen für die Mitglieder interessant sein können, veranstaltete der Spar- und Bauverein verschiedene Workshops. Daran nahmen zum einen Mitarbeiter aus den verschiedenen Abteilungen teil, die täglich in direktem Kontakt zu den Mitgliedern stehen, zum anderen langjährige Geschäftspartner, die durch die enge Zusammenarbeit ebenfalls über gute Kundenkenntnisse verfügen.

### Der Spar- und Bauverein eG Hannover ...

... wurde 1885 gegründet und ist damit die älteste Wohnungsbaugesellschaft Niedersachsens. Sie hat 3.000 Mitglieder, 10,3 Millionen Euro Geschäftsguthaben und 170,5 Millionen Euro Spareinlagen. Die 7.700 Wohnungen des Spar- und Bauvereins bieten mehr als 493.000 Quadratmeter vermietete Wohnfläche, sie liegen in fast allen Stadtteilen Hannovers.

**Internet:** [www.spar-undbauverein.de](http://www.spar-undbauverein.de)  
[www.stadiwami.de](http://www.stadiwami.de)

Konkrete Ideen für neue Angebote waren Ergebnisse dieser Runde. Der Nachbereitung der Workshops entstammen weitere, nicht unwesentliche Erkenntnisse: Die Einbeziehung der Mitarbeiter und der externen Partner in den Entwicklungsprozess ist ein wichtiger Bestandteil, um die Akzeptanz

gegenüber neuen Aufgabenfeldern und unterstützenden Techniken zu fördern. Denn für Mitarbeiter aus der Verwaltung und der Betreuung von Mietwohnungen bedeuteten neue Aufgaben zunächst einen erhöhten Arbeitsaufwand. Auch bestehen Vorbehalte gegenüber neuen Techniken, da die Einarbeitung in neue Systeme (auch wenn sie zur Unterstützung eingesetzt werden) oftmals als umständlich und bei der Abwicklung gewohnter Arbeitsabläufe als hinderlich eingeschätzt werden. Externe Partner könnten neue technische Systeme als Konkurrenz und als Mittel zur Verdrängung der eigenen Arbeitskraft ansehen. In den einzelnen Diskussionen konnten einige Vorbehalte abgebaut werden.

Diese Erkenntnisse sollen in die weitere Entwicklung des Projektes und des Musterquartiers einbezogen werden. So ist zum Beispiel geplant, eingebaute Sensoren und die Serviceplattform des Smart-Living-Manager (SLiM) in der Gästewohnung des Spar- und Bauvereins nicht nur interessierten Mietern vorzustellen, sondern auch mit den Mitarbeitern und externen Partnern zu diskutieren.

### Quartiersauswahl und Bewohnerbefragung als Basis

Auch bei der Auswahl des Quartiers wurden die Mitarbeiter aus der Verwaltung einbezogen. In verschiedenen Einzelgesprächen wurden zwei Quartiere identifiziert, die in ihrem Charakter sehr unterschiedlich sind. Eins davon befindet sich auf dem Kronsberg, ein 1999 zur EXPO errichtetes energetisches Musterquartier. Die Mieterschaft ist relativ jung, viele Familien sind hier zu Hause.

Im Gegensatz dazu ist die Mieterschaft des zweiten Quartiers, dem Merianweg in Groß-Buchholz, älter. Hier sind auch die nachbarschaftlichen Beziehungen in den 1964 und

1992 errichteten Mietshäusern gewachsener. Hier wohnen mehr alteingesessene, ältere Mieter. Da aufgrund der nicht ausreichenden Datengrundlage keine vertiefende Analyse möglich war, gingen, abweichend von der ursprünglichen Planung, nur ein Quartier auszuwählen, beide Quartiere in die Bewohnerbefragung ein.

Ein wichtiger Baustein in der weiteren Entwicklung eines bedarfsorientierten Dienstleistungsangebots ist die Bewohnerbefragung. Im Mai 2010 startete die telefonische Befragung von 266 ausgewählten Haushalten in den Quartieren. Davon beantworteten 154 Haushalte Fragen rund um bisherige Nutzung und Interesse an weiteren Dienstleistungen und unterstützenden Technologien.

Das Interesse, weitere Leistungen, die das tägliche Leben erleichtern können, in Anspruch zu nehmen, ist in den einzelnen Quartieren unterschiedlich stark ausgeprägt. So haben die Mieter auf dem Kronsberg tendenziell weniger Interesse an zusätzlichen Dienstleistungen, als dies bei der Mieterschaft aus Groß-Buchholz der Fall ist. Besonders interessant fanden alle Befragten jedoch Handwerks- und Reparaturhilfen, zum Beispiel für die Wohnungsrenovierung. Aber auch Unterstützungsleistungen bei der Reinigung der eigenen vier Wände standen bei allen Mietern hoch im Kurs.

Pflege- und Betreuungsangebote, die bei Bedarf in Anspruch genommen werden können und dem Einzelnen ermöglichen,

### Mit „SLiM“ Pizza bestellen

Für den SBV liegt der Schwerpunkt zunächst in der Entwicklung und Bündelung von Dienstleistungsangeboten. Im September 2010 wurde eine Gästewohnung mit dem Smart-Living-Manager (SLiM), einer Serviceplattform, die über den Fernseher zu bedienen ist, und weiteren Sensoren wie Einbruchsmelder, Bewegungsmelder, Rauchmelder und Wasserstoppmelder ausgestattet. Über die Serviceplattform können sich Mieter über Angebote und Veranstaltungen in ihrem Stadtteil informieren, Dienstleistungen buchen und Netzwerke mit Nachbarn aufbauen.

Ab 2012 ist im ganzen Musterquartier mit rund 100 Wohneinheiten der Einsatz der Serviceplattform SLiM vorgesehen. Über Kosten, die den Mietern entstehen, liegen noch keine Zahlen vor.

auch im Krankheitsfall in seiner Wohnung zu bleiben, waren dagegen insbesondere für die Groß-Buchholzer interessant. Dieses geht vermutlich auf das Alter der Befragten zurück, das im Schnitt deutlich höher als das der Mieterschaft auf dem Kronsberg ist.

Auch bei der Nutzung des Internets liegen die Kronsberger vorn: Hier gaben 76 Prozent der Befragten an, das Internet zu nutzen. Demgegenüber nutzen nur rund 45 Prozent der Buchholzer das Internet. Das Interesse

an weiteren zukunftsweisenden Techniken, die bereits auf dem Markt sind und den Komfort und die Sicherheit in der Wohnung steigern können, ist jedoch in beiden Quartieren gleich stark ausgeprägt. Dabei ist das Interesse an Rauchmeldern und Heizsystemen (die beispielsweise im Zimmer die Heizung herunterregulieren, solange das Fenster geöffnet ist) und an einer zentralen Steuerungsmöglichkeit für Elektrogeräte am stärksten vertreten.

### Die nächsten Schritte

Zurzeit befasst sich der Spar- und Bauverein mit der Auswahl des Quartiers und der geeigneten Dienstleistungen und Techniken. Anschließend gilt es, einzelne Dienstleistungen zu Paketen zusammenzufassen und in ein ganzheitliches Konzept zu überführen. An der bisher nur groben Skizzierung des Geschäftsmodells, das die Bereitschaft der Mieterschaft einbezieht, für die Dienstleistungen zu bezahlen, muss weiter gefeilt werden. Dabei sollen künftig neben der Mieterschaft auch die Mitarbeiter bei der Entwicklung des Dienstleistungsangebotes und der Auswahl der geeigneten Technik mit einbezogen werden. Ab 2012 startet die Betriebsphase, in der konkrete Dienstleistungen über eine elektronische Dienstleistungsplattform angeboten werden.

*Petra Fahl  
Spar- und Bauverein eG Hannover*

# avestrategy® das IT-Werkzeug für Unternehmenssteuerung und Portfoliomanagement

avestrategy®-Leistungspaket:

## Controlling

- Branchenlösung für Objekt- und Unternehmenscontrolling
- IST-Datenimport über Standardschnittstellen
- workflow-orientiertes Planungsprogramm
- automatische Erstellung aller Planungsrechnungen
- integrierter Vollständiger Finanzplan
- Soll-Ist-Vergleich / Forecastrechnung / Kennzahlen
- umfangreiches Reporting

**Dessauer Wohnungsbaugesellschaft mbH (ca. 13.000 WE), Michael Decker, Teamleiter Controlling:**  
„Für flexible Entscheidungen der Dessauer Wohnungsbaugesellschaft als größten Vermieters der Region ist ein effektives Controllingwerkzeug erforderlich. avestrategy® wird dort wirksam, wo Excel an seine Grenzen stößt.“

**Wir präsentieren Ihnen avestrategy® gern in Ihrem Haus oder online!**

**Ihre Ansprechpartner:**  
**Andreas Grunow**  
+49 (30) 26 006 201  
[andreas.grunow@bbt-group.de](mailto:andreas.grunow@bbt-group.de)  
**Ester Meissner**  
+49 (30) 26 006 220  
[ester.meissner@bbt-group.de](mailto:ester.meissner@bbt-group.de)

**avestrategy® – Ein Produkt der BBT Group**