

Wohnplus – Serviceleistungen können zugebucht werden

**Frank Schrecker
Vorstandsvorsitzender
Wohnungsbaugenossenschaft „Berolina“ eG**

**„Perspektiven für Wohnungsgenossenschaften“
Münster, 19. März 2014**

Agenda

1. Wir über uns
2. Unsere Serviceangebote
3. Von der Idee zur Umsetzung
4. Bewertung der Services
5. Ausblick

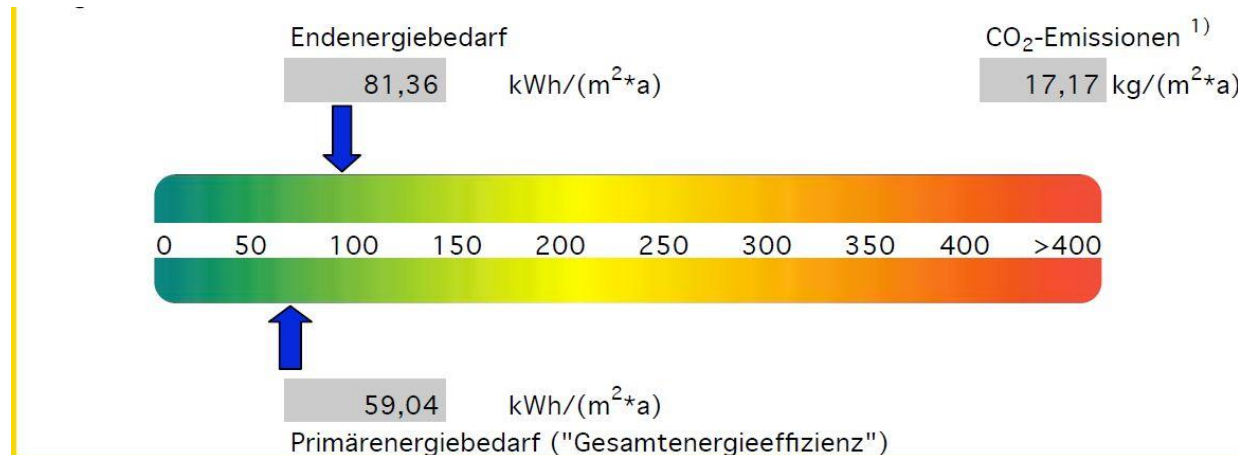
1. Wir über uns

Gründungsjahr	1956
Mitglieder	4.900 (Durchschnittsalter 58 Jahre)
Wohnungen	3.700 (verteilt auf 8 Standorte)
Bilanzsumme	165 Mio. €, davon
Eigenkapital	84 Mio. €
Fluktuation 2013	5,2 %
Bauvolumen 2013	13 Mio. €
Mitarbeiter	36
Schwerpunkte	Instandsetzung, Modernisierung, Neubau (<i>und Zukauf</i>)

1. Wir über uns

200 Mio. € Investitionen in den Wohnungsbestand

- 100 % sanierte Dächer
- 100 % sanierte Fassaden (überwiegend wärmegeklämmt)
- 100 % moderne Isolierglasfenster
- 99 % moderne Heizungsanlagen
- 100 % erneuerte Versorgungsstränge
- 1.450 Balkone nachgerüstet



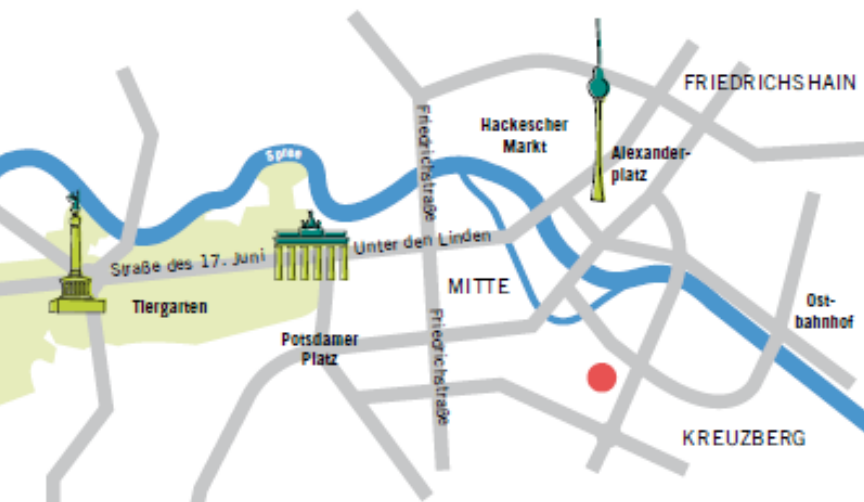
MYRICA

GRÜN WOHNEN IN MITTE

- genossenschaftlicher Mietwohnungsbau (95 WE)
- Mehrgenerationen mit Schwerpunkt Familien
- moderne Grundrisse
- barrierefreie Zugänge



- hoher energetischer Standard (KfW 55)
- Außenbereiche als Erholungsflächen (ruhig, grün, Pkw frei)
- Tiefgarage (83 Stellplätze)



2. Unsere Serviceangebote

- Wohnungsreinigung, Handwerkerarbeiten (Renovierung, Kleinreparaturen)
- Schreibarbeiten, Blumenservice, Wäschedienst
- eCar / eBike / individuelle Fahrradgaragen
- Concierge
- Beratung zur Pflegeversicherung, Vermittlung Hausnotruf, Pflegedienstleistungen
- individuelle Rollatorengaragen
- Mietschuldnerberatung, Unterstützung bei Behördenangelegenheiten
- Gästewohnungen
- Unterhaltung / Kommunikation
- Hotline (Reparaturen, Havarie - 7 Tage/24h)
- WLAN im Außenbereich

3. Von der Idee zur Umsetzung

- Notwendigkeit von Services
- Zielgruppen
- Produktentwicklung
- Eigenleistung oder Kooperation
- Finanzierung
- Öffentlichkeitsarbeit
- Überprüfung

3. Von der Idee zur Umsetzung

- **Notwendigkeit von Services**

Fördergedanke oder Markterfordernis

- Zielgruppen
- Produktentwicklung
- Eigenleistung oder Kooperation
- Finanzierung
- Öffentlichkeitsarbeit
- Überprüfung

3. Von der Idee zur Umsetzung

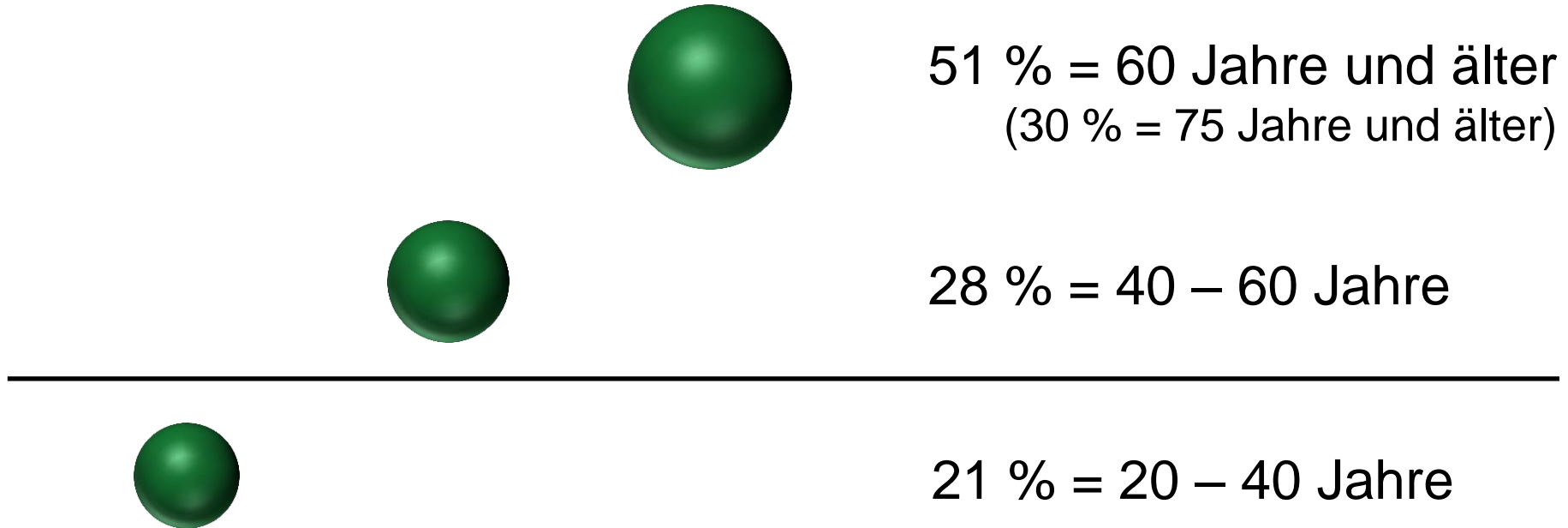
- Notwendigkeit von Services

- **Zielgruppen**

Familien (mit / ohne Kinder), Senioren

- Produktentwicklung
- Eigenleistung oder Kooperation
- Finanzierung
- Öffentlichkeitsarbeit
- Überprüfung

Altersstruktur der Bewohner



Wohnungsbestand (ohne Neubau) nach **barrierearmen Hauszugang**



89 % = kein barrierearmer Zugang



11 % = barrierearmer Zugang

(bis Jahr 2011 = 1 %)

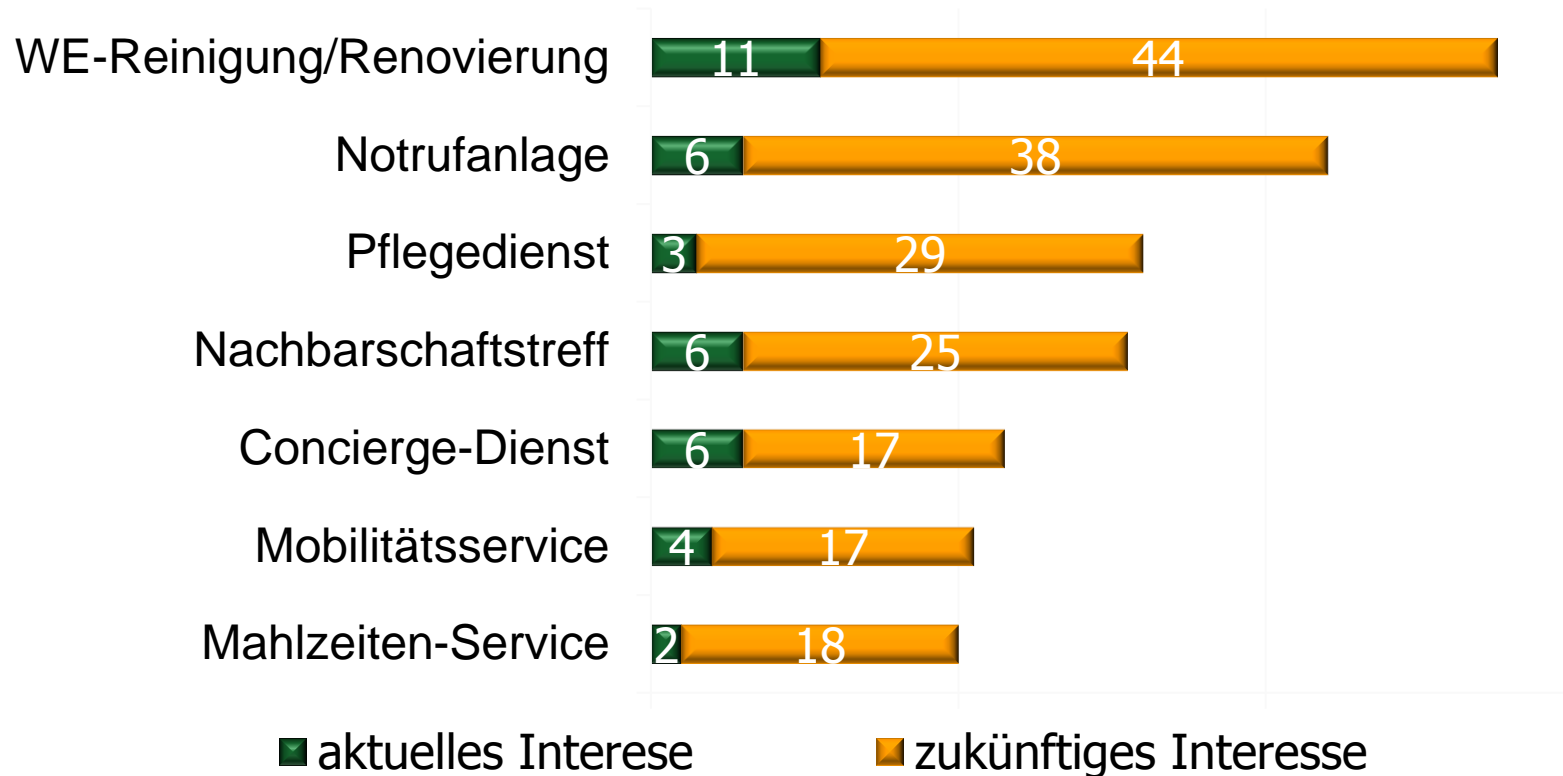
3. Von der Idee zur Umsetzung

- Notwendigkeit von Services
- Zielgruppen
- **Produktentwicklung**

Bewohnerbefragung / externe Analysen

- Eigenleistung oder Kooperation
- Finanzierung
- Öffentlichkeitsarbeit
- Überprüfung

Mitgliederbefragung 2011: Welche Services sind für Sie von Interesse?



3. Von der Idee zur Umsetzung

- Notwendigkeit von Services
- Zielgruppen
- Produktentwicklung
- **Eigenleistung oder Kooperation**
Kerngeschäft / ~kompetenz
- Finanzierung
- Öffentlichkeitsarbeit
- Überprüfung

Unsere Serviceangebote

Umsetzung mit Kooperationspartner

- Wohnungsreinigung, Handwerkerarbeiten
- Schreibarbeiten, Blumenservice, Wäschedienst
- Beratung zur Pflegeversicherung, Vermittlung Hausnotruf, Pflegedienstleistungen
- Mietschuldnerberatung, Unterstützung bei Behördenangelegenheiten
- Hotline (Reparaturen, Havarie - 7 Tage/24h)
- WLAN im Außenbereich

Umsetzung im Eigenbetrieb

- Rolllatorengaragen / Fahrradgaragen
- Concierge / Gästewohnungen
- Unterhaltung / Kommunikation
- eBike





3. Von der Idee zur Umsetzung

- Notwendigkeit von Services
- Zielgruppen
- Produktentwicklung
- Eigenleistung oder Kooperation
- **Finanzierung**

Projektinitiierung / ~verlauf

- Öffentlichkeitsarbeit
- Überprüfung

Unsere Serviceangebote

-  Wohnungsreinigung, Handwerkerarbeiten
-  Schreivarbeiten, Blumenservice, Wäschedienst
-  Fahrradgaragen
-  Concierge / Gästewohnungen

- Beratung zur Pflegeversicherung, Vermittlung Hausnotruf, Pflegedienstleistungen
- Rolllatorengaragen
- Mietschuldnerberatung, Unterstützung bei Behördenangelegenheiten
- Unterhaltung / Kommunikation
- Hotline (Reparaturen, Havarie - 7 Tage/24h)
- WLAN im Außenbereich
- eBike

3. Von der Idee zur Umsetzung

- Notwendigkeit von Services
- Zielgruppen
- Produktentwicklung
- Eigenleistung oder Kooperation
- Finanzierung
- **Öffentlichkeitsarbeit**

Projektbewerbung

- Überprüfung

- Flyer
- personalisierte Anschreiben
- Auftaktveranstaltungen
- wiederkehrende Informationsveranstaltungen
- Mitgliederjournal
- Homepage
- Informationsmappen (Neuvermietung)
- Mitarbeiterschulungen
- „Mund-zu-Mund-Propaganda“

3. Von der Idee zur Umsetzung

- Notwendigkeit von Services
- Zielgruppen
- Produktentwicklung
- Eigenleistung oder Kooperation
- Finanzierung
- Öffentlichkeitsarbeit
- **Überprüfung**
 - **turnusmäßige Auswertung**

4. Bewertung der Services

- **Wohnungsreinigung**, Handwerkerarbeiten (Renovierung, Kleinreparaturen)
- Schreibaarbeiten, Blumenservice, Wäschedienst
- ~~eCar/ eBike / individuelle Fahrradgaragen~~
- **Concierge**
- **Beratung zur Pflegeversicherung, Vermittlung Hausnotruf, Pflegedienstleistungen**
- **individuelle Rollatorengaragen**
- **Mietschuldnerberatung, Unterstützung bei Behördenangelegenheiten**
- **Gästewohnungen**
- **Unterhaltung / Kommunikation**
- **Hotline (Reparaturen, Havarie - 7 Tage/24h)**
- **WLAN im Außenbereich**

5. Ausblick

- Nachfrage nach (bezahlbaren) Services wird zunehmen
- inhaltliche Schwerpunkte definieren (Haushalt / Gesundheit / Kommunikation)
- Ausbau der Angebote über alle Standorte
- Einfluss von technischen Unterstützungssystemen nimmt zu
- Verfügbarkeit und Qualität der Serviceangebote sichern
- Chancen für neue Geschäftsfelder (?)