

# Wohnungswirtschaft *heute.*

Fakten und Lösungen für Profis

2 Um-Frage

3 Energie und Umwelt

26 Zielgruppenorientierte Bestandsentwicklung

31 Gebäude und Umfeld

39 Führung und Kommunikation

42 Sozialmanagement

45 Vermarktung und Marketing

48 Städte als Partner

51 Deutschland regional

54 Neue Technik

57 Menschen

## Gebäude und Umfeld

### Wohnanlage Pfalzdorf: Frisch saniert mit Mut zur Farbe



Einst Kaserne für britische Soldaten, heute schicke Wohnungen. Die gemeinnützige Wohnbau eG Goch hat nach der Grundsaniierung auch an der Fassade mit mediterranem Putz in einem Meer aus Klinker Mut zur Farbe bewiesen.



## Vermarktung und Marketing

### Versicherungsvertragsgesetz (VVG) nach 100 Jahren fast neu – das ändert sich 2009

Bisher waren Ansprüche des Versicherungsnehmers bei grober Fahrlässigkeit grundsätzlich ausgeschlossen. Nach dem neuen VVG dürfen Versicherer im Fall der groben Fahrlässigkeit die Leistungen lediglich in einem der Schwere des Verschuldens entsprechenden Verhältnis kürzen, so genannte Quotelung.

## Städte und Partner

### Benchmark Müllentsorgung –100 Unternehmen auf dem Prüfstand – 474 Prozent Differenz

Deutsche Kommunen erheben völlig unterschiedliche Gebühren für die Entsorgung von Restmüll. Dies zeigt ein Blick auf eine Tabelle, die verivox.de im Juli dieses Jahres ins Netz gestellt hat. Unfassbar: Die Differenz zwischen den unterschiedlichen Gebühren beträgt 474 Prozent.

## Zielgruppenorientierte Bestandentwicklung



### Dank Hans-Jörg Schmidt wohnt man wieder in Espelkamp

Die Fluktuation sank von 15 auf 10 %, Tendenz weiter fallend. Statt Wegzug meldet die Stadt Espelkamp Zuzug. Ein Erfolg für Hans-Jörg Schmidt, Geschäftsführer der Aufbaugemeinschaft Espelkamp. Wie er die Stadt in Westfalen aus dem Dornröschenschlaf erweckte, beschreibt Kirstin Ruge.

Impressum

Chefredakteur  
Gerd Warda  
warda@wohnungswirtschaft-heute.de

siehe auch unter  
www.wohnungswirtschaft-heute.de

Sonstige Themen: Ist Erdgas die sichere Energie der Zukunft? - Mit der Sonne und Gas-Brennwertthermen sparen die Mieter Heizkosten - Mieten oder Kaufen - eine deutsche Glaubensfrage - Wer jetzt nicht modernisiert, kann in Zukunft nicht vermieten

## Vermarktung und Marketing

# Die 50 Top-Websites der Wohnungswirtschaft

Experten des Netzwerks für die Wohnungswirtschaft untersuchten über 1650 Internetauftritte der deutschen Wohnungswirtschaft. Die Kriterien waren Zielgruppenansprache, Angebotspräsentation und Anfragemöglichkeit, also die Bedienerfreundlichkeit für Wohnungssuchende. Hier die 50 besten Internetauftritte der Branche.



[www.wsg-nrw.de](http://www.wsg-nrw.de)

>> Fast alle Wohnungsunternehmen sind im Internet. Für fast alle Wohnungssuchende ist das Internet die erste Wahl. Trotzdem sprechen die Hälfte der Unternehmen ihre Kunden auf der Homepage nicht zielgruppengerecht an und 30 Prozent antworten nicht auf konkrete E-Mail-Anfragen. Das ergaben Untersuchungen des Netzwerks für die Wohnungswirtschaft. Die Experten untersuchten über 1650 Internetauftritte der deutschen Wohnungswirtschaft und verfügen nun über die umfassendste Qualitätsanalyse von Online-Marketing in Deutschland.

Heute nutzen drei Viertel der Wohnungssuchenden das Internet zur Recherche nach einer Wohnung. Deshalb ist ein ansprechender Internetauftritt unabdingbar für jedes Wohnungsunternehmen. Nicht nur die Unternehmenszentrale oder das Vermietungsbüro ist die Visitenkarte eines Wohnungsunternehmens, aus der Sicht potenzieller Kunden findet die erste Begegnung fast immer im Internet statt. Wer dort nicht überzeugt, wird vor allem in größeren Städten mit vielen verschiedenen Wohnungsanbietern schnell von der Liste potenzieller Kunden gestrichen werden.

Eine Auswertung der auf Vermarktungssoftware spezialisierten Quadratis GmbH ergab sogar, dass bei ihren Kunden rund 90 % der abgeschlossenen Mietverträge auf dem Erstkontakt im Internet basieren.

Die Experten im Netzwerk für die Wohnungswirtschaft haben eine Prüfliste entwickelt, mit der die Wahrscheinlichkeit des Vermietungserfolgs durch die Website gemessen wird. Es geht nicht um die Selbstdarstellung des Unternehmens oder Fotoqualität. Objektiv messbare Fakten wie Zielgruppenansprache, Angebotspräsentation und Anfragemöglichkeiten wurden untersucht. Prüfer waren Studenten und junge Menschen, die keine Erfahrungen aus der Wohnungswirtschaft mitbringen.

*Heute nutzen drei Viertel der Wohnungssuchenden das Internet zur Recherche nach einer Wohnung.*

## Erstaunliche Ergebnisse

>> Von 2300 untersuchten Unternehmen der Wohnungswirtschaft haben über 500 im Jahre 2008 keinen eigenen Auftritt im Internet. Von den untersuchten rund 1700 Websites gab es bei der Hälfte der Unternehmen keine gezielte Kundenansprache auf der Homepage (Startseite des Internetauftritts). Häufig war nicht einmal eindeutig zu erkennen, dass es sich um ein Wohnungsunternehmen handelt.

670 der untersuchten Firmen erreichten weniger als 40 Prozent der vergebenen Punkte. Hier ist es für Neumieter nur sehr schwer möglich erfolgreich Kontakt aufzunehmen. Damit herrscht bei einem Drittel der Wohnungsunternehmen im Netz dringender Verbesserungsbedarf.

Wider Erwarten haben große Wohnungsunternehmen nicht die besten Auftritte. Deren Websites sind oft zu komplex und verschachtelt. Unternehmen mit 3.000 bis 10.000 Wohnungen erzielen durchschnittlich die höchste Punktzahl.

Während die Angebotspräsentation bei den Großen der Branche am besten ist, liegen die Mittelgroßen bei Zielgruppenansprache und Anfragemöglichkeiten vorne.

Erstaunlich ist ferner, dass über ein Fünftel aller Unternehmen noch keine Liste der Wohnungsangebote auf der Website haben. Die Hälfte der untersuchten Websites bieten keine Möglichkeit Details der Angebote auszudrucken. Immerhin fast 60 Prozent benennen namentliche Ansprechpartner. Soweit einzelne exemplarische Ergebnisse. ■

Peter Horenburg

Projektmanager im Netzwerk für die Wohnungswirtschaft

*Große Wohnungsunternehmen haben nicht die besten Auftritte*

## Die 50 besten Vermieterwebsites

Die besten 50 Websites der deutschen Wohnungswirtschaft – oder exakter: die 50 Internetauftritte, mit denen ein Vermietungserfolg am wahrscheinlichsten ist.

WSG Wohnungs- und Siedlungsgesellschaft mbH, Düsseldorf, [www.wsg-nrw.de](http://www.wsg-nrw.de)

Wohn + Stadtbau GmbH, Münster, [www.wohnstadtbau.de](http://www.wohnstadtbau.de)

WohnBau Frankfurt, Wohnungsbaugenossenschaft, Frankfurt (Oder), [www.wohnbau-frankfurt.de](http://www.wohnbau-frankfurt.de)

Wohnstätten Sindelfingen GmbH, [www.wohnstaetten-sindelfingen.de](http://www.wohnstaetten-sindelfingen.de)

WOHNBAU LEMGO eG, [www.wohnbau-lemgo.de](http://www.wohnbau-lemgo.de)

Familienheim Karlsruhe eG, [www.familienheim-karlsruhe.de](http://www.familienheim-karlsruhe.de)

Wohnungsbau Ludwigsburg GmbH, [www.wb-lb.de](http://www.wb-lb.de)

Gemeinnützige Wohnstätten eG, Wolfenbüttel, [www.wohnstaetten-wolfenbuettel.de](http://www.wohnstaetten-wolfenbuettel.de)

Chemnitzer Siedlungsgemeinschaft eG, [www.siedlungsgemeinschaft.de](http://www.siedlungsgemeinschaft.de)

Bau- und Siedlungsgenossenschaft Unna eG, [www.ukbs.de](http://www.ukbs.de)

Gemeinnützige Wohnungsbaugenossenschaft "Stadt Cottbus" eG, [www.gwg-cottbus.de](http://www.gwg-cottbus.de)

GSG Oldenburg Bau- und Wohngesellschaft mbH, [www.gsg-oldenburg.de](http://www.gsg-oldenburg.de)

Wohnungsbagesellschaft mbH Salzgitter, [www.wohnbau-salzgitter.de](http://www.wohnbau-salzgitter.de)

GWG Gemeinnützige Wohnungsgesellschaft mbH Rhein-Erft, Hürth-Hermülheim, [www.gwg-rhein-erft.de](http://www.gwg-rhein-erft.de)

Wohnungsgenossenschaft Aufbau Merseburg eG, [www.wg-aufbau-merseburg.de](http://www.wg-aufbau-merseburg.de)

G E W O Wohnungsbaugenossenschaft Heilbronn eG, [www.gewo-hn.de](http://www.gewo-hn.de)

Schweriner Wohnungsbaugenossenschaft eG, [www.swg-schwerin.de](http://www.swg-schwerin.de)

Gebäudewirtschaft Cottbus GmbH, [www.gwc-cottbus.de](http://www.gwc-cottbus.de)

Wohnungsbau-Genossenschaft "Kontakt" eG, Leipzig, [www.wbg-kontakt.de](http://www.wbg-kontakt.de)

Wohnungsverein Hagen eG, [www.wohnungsverein.de](http://www.wohnungsverein.de)

WIS Wohnungsbaugesellschaft im Spreewald mbH, Lübbenau, [www.wis-spreewald.de](http://www.wis-spreewald.de)

Städtische Wohnungsbaugesellschaft mbH, Sangerhausen, [www.swg-sangerhausen.de](http://www.swg-sangerhausen.de)

Familienheim Rhein-Neckar eG, Mannheim, [www.famheim-rhein-neckar.de](http://www.famheim-rhein-neckar.de)

Gemeinnützige Wohnungs- und Siedlungsgesellschaft mbH, Mönchengladbach, [www.gwsg.de](http://www.gwsg.de)



Wohnungsverein Hamburg von 1902 eG, [www.wv1902.de](http://www.wv1902.de)  
Kreisbaugesellschaft mbH Alb-Donau, Ulm, [www.kreisbau-alb-donau.de](http://www.kreisbau-alb-donau.de)  
Wohnungsgesellschaft Werdohl GmbH, [www.woge-werdohl.de](http://www.woge-werdohl.de)  
Wohnungsbau-Genossenschaft Rotenburg (Wümme) eG, [www.wbg-rotenburg.de](http://www.wbg-rotenburg.de)  
Wohnungsbagesellschaft mbH Bad Elster, [www.wohnen-badelster.de](http://www.wohnen-badelster.de)  
Wohnungsbagesellschaft JADE mbH, Wilhelmshaven, [www.wbg-jade.de](http://www.wbg-jade.de)  
WGM Wohnungsgesellschaft Münsterland mbH, Münster, [www.wgm.de](http://www.wgm.de)  
Wohnbau Dinslaken GmbH, [www.wohnbau-dinslaken.de](http://www.wohnbau-dinslaken.de)  
Magdeburger Wohnungsbaugenossenschaft von 1893 eG, [www.wg1893.de](http://www.wg1893.de)  
BWV Beamten-Wohnungs-Verein zu Hildesheim eG, [www.bwv-hildesheim.de](http://www.bwv-hildesheim.de)  
Kreisbaugesellschaft Heidenheim GmbH, [www.kreisbau.de](http://www.kreisbau.de)  
Wohnungsgenossenschaft Aufbau eG Stralsund, [www.wga-stralsund.de](http://www.wga-stralsund.de)  
Walddorfer Wohnungsbaugenossenschaft eG, Hamburg, [www.walddoerfer.de](http://www.walddoerfer.de)  
Herdecker Gemeinnützige Wohnungsgesellschaft mbH, [www.hgwg-herdecke.de](http://www.hgwg-herdecke.de)  
Stadtbau- und Wohnungsverwaltungsgesellschaft Oederan mbH, [www.immobilien-oederan.de](http://www.immobilien-oederan.de)  
Allgemeine Wohnungs Genossenschaft eG, Krefeld, [www.awg-krefeld.de](http://www.awg-krefeld.de)  
Altonaer Spar- und Bauverein eG, Hamburg, [www.altonasbv.de](http://www.altonasbv.de)  
Gubener Wohnungs gesellschaft mbH, [www.guwo.de](http://www.guwo.de)  
WVB Wohnpark Verwaltungs- & Betreuungs GmbH, Berlin, [www.wohnpark.org](http://www.wohnpark.org)  
Hattinger Wohnstättengenossenschaft eG, [www.hwg.de](http://www.hwg.de)  
Strausberger Wohnungsbagesellschaft mbH, [www.swg-strausberg.de](http://www.swg-strausberg.de)  
Wohnungsbagenossenschaft Lünen eG, [www.WBG-luenen.de](http://www.WBG-luenen.de)  
WohnBau Westmüsterland eG, Borken, [www.wohnbau-wml.de](http://www.wohnbau-wml.de)  
Städtische Wohnbagesellschaft Lörrach mbH, [www.wohnbau-loerrach.de](http://www.wohnbau-loerrach.de)  
Wohnungsgesellschaft der Stadt Delitzsch mbH, [www.wg-delitzsch.de](http://www.wg-delitzsch.de)  
Familienheim Schwarzwald-Baar-Heuberg eG, Villingen-Schwenningen, [www.bgfh.de](http://www.bgfh.de)

#### Autoren der Studie:

*Matthias Günther, Vorstand  
Pestel-Institut e.V., Hannover  
Karsten Pappert, Geschäftsführer  
Pappert GmbH, Osnabrück  
Kay Stolp, Geschäftsführer  
Netzwerk für die Wohnungswirtschaft GmbH  
E-Mail: [info@netzwerkfdw.de](mailto:info@netzwerkfdw.de)*

#### Die Wohnungswirtschaft im Internet

→ Jedes fünfte der 2300 untersuchten Wohnungsunternehmen hat noch immer keinen Internetauftritt.

→ 670 Websites liegen im unteren Drittel im Internet-Ranking der Wohnungswirtschaft.

→ Mystery Shopping: Zwei Drittel aller getesteten Unternehmen reagieren nicht oder zu spät auf Online-Anfragen.

Die Studie „Die Wohnungswirtschaft im Internet“ wird mit den Einzelplätzen des jeweiligen Unternehmens in beiden Rankings (Website- und Reaktionsqualität) versandt, mit einem zusätzlichen Angebot für die detaillierte Aufarbeitung der Studienergebnisse im „Marketing-Scan“.

Jetzt bestellen unter [info@netzwerkfdw.de](mailto:info@netzwerkfdw.de)

Der erste Teil der Studie ist für 84 Euro zzgl. 19 % MwSt. erhältlich.

**netzwerk**<sup>®</sup>  
für die wohnungswirtschaft

Netzwerk für die Wohnungswirtschaft GmbH  
Otto-Lilienthal-Straße 8 · 49134 Wallenhorst  
Fon 0 54 07. 34 91 - 27 · Fax 0 54 07. 34 91 - 34  
[info@netzwerkfdw.de](mailto:info@netzwerkfdw.de) · [www.netzwerkfdw.de](http://www.netzwerkfdw.de)