

Falk Figgemeier Digitale Information und Kontakte in der Wohnungswirtschaft

Ist die online-basierte Information und Kommunikation ein vollwertiger Ersatz für persönliche Begegnungen?



Falk Figgemeier, Prokurist/Leiter Technik der GWG Viersen im Gespräch mit Dr. Dieter Buss von der Baudialog am 31. März 2021

Herr Figgemeier, vielen Dank für Ihre Bereitschaft für dieses Gespräch. Zum Einstieg kurz und knapp: wer ist die GWG Viersen und dann auch etwas zu Ihrer Person und Funktion?

Falk Figgemeier: Die GWG wurde 1901 gegründet und ist heute eine Wohnungsgesellschaft in der Rechtsform einer Aktiengesellschaft. Die primären Anteilgeber sind die Wirtschaftsförderung und die Gemeinden im Kreis Viersen, sowie, aus historischen Gründen die Sparkasse Krefeld. Wir verwalten ca. 4.700 Wohneinheiten und sind damit

mit Abstand das größte Wohnungsunternehmen im Kreis Viersen, in dem es insgesamt ca. 300.000 Einwohner gibt. Neben den Wohneinheiten verwaltet die GWG auch ca. 20 Gewerbeobjekte. Zur Zeit betreiben wir einen sehr regen Neubau, die Basis sind aber unsere Bestände. Hier haben wir hinsichtlich der Altersstruktur ca. 70 % Nachkriegsbauten. Dabei konzentriert sich ein Schwerpunkt mit ca. 40 % auf die 50 - 60iger Jahre, ein weiterer Schwerpunkt sind dann noch die 70 - 80iger Jahre.

Insgesamt beschäftigen wir ca. 60 Mitarbeiter und sind auch sehr aktiv in der Ausbildung, nicht nur im kaufmännischen, sondern auch im technischen Bereich.

Herr Figgemeier, was können Sie zur Mittelfriststrategie der GWG sagen, steht hier der Neubau sehr stark im Mittelpunkt und welchen Stellenwert hat der Bestand in mittelfristiger Sicht?

Falk Figgemeier: Hinsichtlich der strategischen Aufstellung muss man zunächst zurückschauen. Geprägt wurde die Zeit ab 2013 durch das Flüchtlingsthema in Deutschland. So haben wir in den Jahren 2013 – 2014 ein spezielles Bauprogramm für Flüchtlinge aufgelegt, in dem bis 2020 in Summe ca. 300 Wohneinheiten gebaut wurden.



70 % der Wohnungen wurden als öffentlich geförderte Wohnungen erstellt, sodaß wir hier auch den Bedarf an bezahlbarem Wohnraum erfüllen konnten.

Ein neues Bauprogramm ist für die Jahre 2021 – 2025 in der Umsetzung. Hier werden 70-75 Mio. Euro investiert, die primär im Neubau eingesetzt werden. Geplant ist in diesem Zeitraum die Erstellung von ca. 300 Wohneinheiten, von denen ca. 50 % öffentlich gefördert werden. Dieses Programm wird möglicherweise noch ausgeweitet, da unsere Ziele Wachstum und das Erreichen der 5.000 WE Linie sind.

Natürlich sind wir auch im Bestand sehr aktiv. In den Jahren 2017/2018 sind wir auf ein spezielles Förderprogramm RL Mod gestoßen, mit dessen Hilfe wir im Jahr 2020 ca. 100 Wohneinheiten saniert haben, weitere 50 Wohneinheiten folgen im Laufe des Jahres 2021. Daneben werden 30 – 40 WE pro Jahr energetisch modernisiert und mit Hilfe von Förderprogrammen – z.B. KfW – durchgeführt.

Herr Figgemeier, jetzt zu unserem Kernthema, der online-gestützten Kommunikation Zeiten von Corona? Welche Erfahrungen haben Sie und Ihre Kollegen mit Kontakten und Arbeitsabläufen, sowie mit dem Erfahrungsaustausch mit Kollegen, Industriepartnern und Dienstleistern gemacht?

Falk Figgemeier: Man kann den Punkt mit einem Wort zusammenfassen: schwierig. Die digitale Kommunikation mit den Baustellen, die ja während der Pandemie weiterliefen und -laufen, war fast unmöglich. Baustellen müssen live überprüft werden und der digitale Kontakt mit dem Handwerk funktioniert gar nicht, da hier meist die technischen Voraussetzungen und das Bedienungs-Know-How nicht vorhanden sind. Wir haben den Versuch gemacht, Vergabeverhandlungen telefonisch oder per Videokonferenz durchzuführen, was sich jedoch schwierig gestaltete, da besonders hierbei intensiver Dialog notwendig ist. Aus diesem Grunde haben diese Verhandlungen mit den entsprechenden Sicherheitsvorkehrungen in traditioneller Form, also persönlich, stattgefunden. Bereits im Oktober/November 2020 wurden alle notwendigen Abschlüsse für das gesamte Jahr 2021 bearbeitet. Sitzungen und Gespräche mit Planern und Architekten haben wir schon in digitaler Form durchgeführt. Das hat bedingt funktioniert, oft gab es Probleme mit der Technik bis hin zum Fehlen einer Kamera, sodass nur der akustische Teil stattfand. Es ist einfach so, dass es bei den digitalen Formaten bisher meistens nur eine Einbahn-Kommunikation gibt, ein Dialog kommt nicht zustande.

Herr Figgemeier, aufgrund der Erfahrungen, die Sie gemacht haben die Frage, in welchen Bereiche könnte oder kann ein digitales Format sinnvoll sein?

Falk Figgemeier: Ja, gehen wir einzelne Bereiche durch: Die Projektsteuerung in den Phasen 1-4 ist im digitalen Format sinnvoll, allerdings sind wir am Ende, wenn es um das Leisten von Unterschriften geht. Dies gilt auch für den Kontakt mit Ämtern, etc. Der online-basierte Kontakt mit dem Handwerk war nicht möglich.



Hier leistet das Handwerk heftigen Widerstand und sieht sich aufgrund der aktuellen Nachfragesituation im Vorteil. Eine Bereitschaft zu einer neuen Form der Kommunikation ist hier nicht vorhanden. Ein weiterer Bereich ist die Kommunikation mit den Industriepartnern, die in 2020 sozusagen nicht stattgefunden hat. Die Mitarbeiter der Unternehmen hofften auch eine Normalisierung mit der Möglichkeit persönlicher Kontakte, die aber nicht gekommen ist. Ein Umschalten in der Kommunikation auf online z.B. bei Vierteljahres-Gesprächen, etc. hat nicht wirklich stattgefunden: Hier hat die Industrie die Möglichkeiten nicht genutzt. Andere Veranstaltungen, wie virtuelle Messen etc. mit 3D Animationen für Produktpräsentationen scheiterten an den technischen Möglichkeiten in der Wohnungswirtschaft, da so große Datenmengen mit der vorhandenen Leitungsqualität nicht zu bewältigen waren. Der Kontakt mit den Kollegen aus der Wohnungswirtschaft hat in der Corona zeit sehr gelitten und ist zum Teil sogar richtig eingeschlafen. Pflichtveranstaltungen im Unternehmen und auch verbandsseitige Veranstaltungen wurden online durchgeführt und haben irgendwie funktioniert. Allerdings war bei all diesen Formaten die Kommunikation sehr einseitig und wenig motivierend, da keine Interaktion möglich war und der Teilnehmer zum reinen Informationsempfänger degradiert wurde. Der Austausch von Ideen hat in der Zeit sehr gelitten und kommt hoffentlich bald wieder über persönliche Treffen wieder in Schwung. Da allerdings in der Wohnungswirtschaft die Dinge ziemlich normal laufen, gibt es keinen wirklichen Leidens- oder Veränderungsdruck. Ansonsten kann ich mir mittelfris-

tig eine online-gestützte Hausverwaltung vorstellen, was aber mit der aktuell vorhandenen Struktur überwiegend älterer Mieter nicht so ganz einfach wird.

Herr Figgemeier, nun zum Thema „Online-Veranstaltungen“. Welche Erfahrungen haben Sie hier im letzten Jahr gemacht?

Falk Figgemeier: Die Nutzung des zum Teil inflationären Angebots war bei mir und ich glaube auch bei den Kollegen sehr wenig intensiv. Man hat sich bei der einen oder anderen Veranstaltung eingeloggt, daneben aber meistens noch Tagesgeschäft erledigt. Für 2021 sind online- Veranstaltungen ein Muss, weil persönliche Meetings gar nicht möglich sind. Das was allerdings an online-Veranstaltungen angeboten wurde und wird sind sehr einseitige Vortragsformate, bei denen der Teilnehmer kaum aktive Beteiligungsmöglichkeiten hat. Zum Teil waren die Termine auch sehr unglücklich, so läuft eine Veranstaltung am Freitag bis 16.00 Uhr an der Realität der Wohnungswirtschaft vorbei. Die auftretenden technischen Fehler sind auch noch sehr häufig, so dass die Teilnahme nicht immer ein Vergnügen ist

Erwähnenswert, aber eher selten sind online-Veranstaltungen in relativ kleinen Gruppen (30-40 Teilnehmer), bei denen auch die Teilnehmer selbst über Video oder Chat aktiv eingreifen können.

Herr Figgemeier, jetzt noch eine wichtige Frage: worin bestehen denn die Vorteile der persönlichen Kommunikation, was macht sie so unverzichtbar?

Falk Figgemeier: Der ganze Bereich der non-verbalen Kommunikation fehlt bei online-Formaten. Aktionen und Reaktionen werden ausgeblendet, das Persönliche bleibt auf der Strecke. Im persönlichen Gespräch bei Veranstaltungen und Meetings kommen die Anregungen oft spontan und ungeplant im Rahmen eines Gesprächs in der Pause, am Mittag oder am Abend. Das ist die besondere Stärke des persönlichen Kontakts, das kann ein online-Format nicht leisten. Mir drängt sich der Eindruck auf, dass das Persönliche, auch Private, bei der Konzentration auf die digitale Kommunikation verkümmert, und das ist sehr schade.

Herr Figgemeier, zum Schluss noch die Frage: wie schätzen Sie die Entwicklung in einer „Nach-Corona-Zeit“ ein, wie wird sich die Kommunikation verändern?

Falk Figgemeier: Ich glaube, dass es einen großen Hype und Bedarf nach persönlichen Kontakten in der Zeit nach Corona geben wird, der sicher eine ganze Zeit anhalten wird.



Man kann etwas flapsig sagen: es wird weniger gearbeitet und mehr Zeit auf Veranstaltungen verbracht! Sicher wird man die online Potentiale nutzen, um mehr Bequemlichkeiten zu erhalten: manche Dienstreise wird sich vielleicht erledigen. Die Frage ist auch, wie stark die online Umsetzungen von den Unternehmensleitungen verordnet werden. Dabei spielt die laufende Verjüngung des Führungskaders in der Wohnungswirtschaft eine große Rolle. Industrieunternehmen, besonders noch nicht so bekannte, sind nicht gut beraten, wenn sie auf die Kümmerer und Spezialisten für die Wohnungswirtschaft verzichten, denn die Chemie und der Nasenfaktor spielen in der Wohnungswirtschaft noch immer eine ganz große Rolle.

Also zusammengefasst: wir werden wichtige Erkenntnisse und Erfahrungen, die wir in der Zeit von Corona gemacht haben, sicher nutzbringend in der Zukunft umsetzen. Dazu gehören die Möglichkeiten, die uns die digitale Kommunikation bietet. Andererseits wird für die Branche auf absehbare Zeit das Persönliche noch eine sehr große Rolle spielen und das sollte uns sehr freuen.

Herr Figgemeier, ich danke Ihnen für dieses Gespräch.



**GWG Gemeinnützige Wohnungsgesellschaft
Kreis Viersen AG**
Willy-Brandt-Ring 17, 41747 Viersen
Tel.: +49 02162-5780-0
E-Mail: info@gwg-kreis-viersen.de
Internet: www.gwg-kreis-viersen.de